



Sistematización de la experiencia orientada a la mejora del proceso de selección y contratación del área talento humano en el CDA Zona Industrial S.A.S. San José de Cúcuta.

Keyla Ayarid Paredes Ortiz

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Oriente (Santander)

Centro Universitario Cúcuta (Nortde de Santander)

Programa Administración de Empresas

noviembre de 2025

Sistematización de la experiencia orientada a la mejora del proceso de selección y contratación del área talento humano en el CDA Zona Industrial S.A.S. San José de Cúcuta.

Keyla Ayarid Paredes Ortiz

Sistematización de experiencia presentado como requisito para optar al título de
Administrador de Empresas

Asesor(a)

Mauricio León Ramírez Piedrahita

Magister en Administración de empresas e innovación

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Oriente (Santander)

Centro Universitario Cúcuta (Norte de Santander)

Programa Administración de Empresas

noviembre de 2025

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por darme la fortaleza y acompañarme en cada paso de este proceso. Su guía, su amor y su apoyo me dieron la paciencia y la esperanza para seguir adelante cuando las cosas se complicaban.

También lo dedico a mi familia, que siempre ha sido mi apoyo y mi mayor motivación en todo este camino académico y personal, en especial a mi mamá, María Esperanza Ortiz Ochoa, por su amor, por estar ahí en cada momento y por sus palabras de aliento que me ayudaron a no rendirme.

Y me lo dedico a mí misma, por la disciplina, el esfuerzo y la constancia que me han permitido superar los retos y convertir cada dificultad de la práctica en una oportunidad para aprender y crecer.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme la fortaleza para llegar hasta aquí, por acompañarme desde que empecé la carrera hace unos cuatro años y por darme la paciencia en los momentos difíciles. Ha sido un camino con subidas y bajadas, pero también de mucho aprendizaje y esfuerzo que me permitió seguir adelante.

Agradezco a la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO por abrir este espacio académico y por la oportunidad de crecer como estudiante y futura profesional.

También quiero dar las gracias al profesor Mauricio León Ramírez Piedrahita, mi tutor académico, por su apoyo, por las orientaciones que me ayudaron a mejorar y por acompañarme durante todo este proceso.

Y, por último, gracias al CDA Zona Industrial S.A.S., en especial a su director técnico Andrés Eduardo Triviño Granados, por haberme permitido realizar mi práctica profesional, confiar en mí y darme un espacio donde pude aplicar lo aprendido y aportar a los procesos internos de la empresa.

Contenido

Lista de tablas	7
Lista de figuras.....	8
Lista de anexos.....	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción	12
CAPÍTULO I. Contextualización	14
1 Contextualización y ubicación de la experiencia de práctica	14
1.1 Descripción de la modalidad de práctica seleccionada.....	19
CAPÍTULO II. Generalidades	20
2 Identificación de la experiencia.....	20
2.1 Objeto.....	20
2.2 Ejes.....	21
2.3 Objetivos.....	23
2.3.1 Objetivo general.....	23
2.3.2 Objetivos específicos	23
2.4 Destinatarios	23
CAPÍTULO III. Marco Conceptual	25
3 Conceptos teóricos que fundamentan la sistematización	25
3.1 Referentes teóricos y conceptuales	25
3.2 Fuentes primarias de la sistematización.....	29
3.3 Fuentes secundarias de la sistematización	31
3.4 Análisis de actores de la experiencia	33
CAPÍTULO IV Metodología de la sistematización.....	37
4 Ruta metodológica.....	37
4.1 Enfoque epistemológico de la sistematización	37
4.2 Cronograma.....	41
4.3 Técnicas e instrumentos de medición y análisis	42
CAPÍTULO V Reconstrucción de la experiencia.....	44

5	Reconstrucción histórica.....	44
5.1	Punto de partida (Situación inicial).....	44
5.2	Intervención desarrollada.....	45
5.3	Punto de llegada (Situación Final).....	54
CAPÍTULO VI Devolución creativa		67
6	Reflexión a fondo	67
7	Aprendizajes de la experiencia	68
CAPÍTULO VII. Conclusiones y Recomendaciones.....		70
8	Conclusiones.....	70
9	Recomendaciones	71
10	Referencias	73
11	Anexos	715

Lista de tablas

Tabla 1. Fuentes primarias de la sistematización en el CDA Zona Industrial S.A.S.....	30
Tabla 2. Fuentes secundarias de la sistematización CDA Zona Industria S.A.S.....	31
Tabla 3. Actores de la experiencia en la práctica profesional en el CDA Zona Industria S.A.S ...	34
Tabla 4. Propuesta metodológicas de sistematización de experiencias	36
Tabla 5. Propuesta cronológica para el paso paso de la sistematizacion en el CDA Zona Industrial S.A.S.....	41
Tabla 6. Indicador de actualización de información del personal activo.....	54

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama del CDA Zona Industria S.A.S	17
Figura 2: Diagrama Ishikawa causa–efecto del proceso de selección y contratación.....	43
Figura 3. Formato de entrevista por competencias adaptado.....	48
Figura 4. Lista de verificación documental para procesos de selección en el CDA Zona Industrial S.A.S	51
Figura 5. Evidencia de digitalización de hojas de cisa en el CDA Zona Industrial.....	56
Figura 6. Plantilla de guía de selección y contratación.....	58
Figura 7. Lista de asistencia de capacitación sobre el procedimiento de Selección y contratación.....	60
Figura 8. Base de datos del personal activo en CDA Zona Industrial S.A.S.....	62
Figura 9. Formato de requisición de personal del CDA Zona Industrial S.A.S.....	64

Lista de anexos

Anexo A. Carta de recomendación del CDA Zona Industrial S.A.S.....	74
Anexo B. Carta de Autorización para práctica profesional en CDA Zona Industrial S.A.S.....	75
Anexo C. Informe del Diagnóstico inicial de la Práctica Profesional	76

Resumen

Este trabajo de sistematización tiene como propósito analizar la experiencia vivida en el Centro de Diagnóstico Automotor CDA Zona Industrial, ubicado en San José de Cúcuta. La práctica se centró en mejorar el proceso de selección y contratación de talento humano, desarrollándose de manera secuencial con un enfoque cualitativo y participativo, tomando como referencia la metodología de Ruth Valera (2006), que permite interpretar las acciones realizadas, los aprendizajes adquiridos y los factores que influyeron en el proceso.

Como resultado, se crearon estrategias y herramientas útiles para el área de talento humano, que aportaron tanto al fortalecimiento de la organización como al crecimiento profesional.

Palabras clave: sistematización. Talento humano, selección, contratación, mejora continua, prácticas profesionales, gestión organizacional.

Abstract

This systematization project aims to analyze the experience carried out at the Automotive Diagnostic Center CDA Zona Industrial in San José de Cúcuta. The internship focused on improving the company's recruitment and hiring processes, following a sequential, qualitative, and participatory approach. The work was guided by Ruth Valera's (2006) methodology, which helped interpret the actions taken, the lessons learned, and the factors that influenced the process.

As a result, several strategies and practical tools were developed for the Human Talent area, contributing both to the organization's improvement and to professional growth.

Keywords: systematization, human talent, recruitment, hiring, continuous improvement, professional practice, organizational management.

Introducción

El talento humano se encarga de hacer que los mejores perfiles lleguen, se desarrollen, permanezcan y sean productivos, esta área es importante porque ayuda a mejorar la satisfacción y organización laboral, cuando logras reunir un equipo con buenos profesionales que se tomen muy en serio su rol y funciones, es seguro que la empresa estará mejor preparada para el éxito del mercado. Chiavenato (2011) explica que administrar bien el personal no es solo atraer o retener, también asegurar procesos claros y justos que permitan elegir al colaborador adecuado para cada puesto. Basado en esto, la revisión y sistematización de experiencias orientadas a la gestión de talento humano permiten comprender como las prácticas profesionales pueden generar aportes significativos al fortalecimiento de los procesos organizacionales.

La presente sistematización busca recuperar, analizar y reflexionar críticamente sobre los procesos vividos en el Centro de Diagnóstico Automotor CDA Zona Industrial S.A.S. De acuerdo a la Valera (2006), sistematizar implica interpretar desde un enfoque crítico, mirar con detalle todo lo sucedió en la práctica profesional y sacar conclusiones que contribuyan a ambas partes.

El problema dentro de la organización fue identificado en el área de talento humano, particularmente en el proceso de selección y contratación. Se evidenció la ausencia de perfiles de cargo definidos, la falta de estandarización en las entrevistas y listas de verificación, así como la existencia de documentación desactualizada. Estas falencias representan riesgos frente auditorios externas, aumento de rotación del personal y una menor eficiencia en la gestión administrativa. Dessler (2025) advierte que, si no hay criterios técnicos ni herramientas claras, es más fácil cometer errores en la contratación, lo que termina dañando el clima laboral y los resultados de la empresa.

Por consiguiente, se ajusta a la sistematización porque permite analizar las acciones implementadas en la práctica profesional, como la creación de perfiles de cargos, el diseño de formato de entrevista, lista de verificación documental, base de datos del personal, capacitación del personal e instructivo de seguimiento. Estas actividades fortalecieron la organización y representaron un aprendizaje en el campo de Administración de empresas.

De esta manera, los objetivos de la sistematización se orienta analizar los resultados de las estrategias aplicadas, determinar el impacto de dichas acciones en la organización y reflexionar, desde diversas perspectivas, sobre los aportes adquiridos en el proceso formativo, la gestión del talento humano, sustentada por autores como Chiavenato y Dessler, ofrece lineamientos sobre como estructurarse lo procesos de selección y contratación, sin embargo, en la experiencia de prácticas se evidencio que estos lineamientos no siempre se aplican en la realidad organizacional. Por eso se su enfoque es cualitativo y participativo; además de describir lo que se hizo, la sistematización permite analizar lo teórico y lo empírico, interpretar sus causas y la generación de conocimiento útil para contextos similares.

En este sentido el presente Plan de sistematización busca una experiencia de práctica profesional y ofrecer un análisis crítico y reflectivo que contribuya el fortalecimiento de la Gestión de Talento Humano en el Centro de Diagnóstico Automotor CDA zona industrial S.A.S.

CAPÍTULO I. Contextualización

1 Contextualización y ubicación de la experiencia de práctica

y posicionarse como un actor relevante en el sector automotor de la región.

Misión

CDA ZONA INDUSTRIAL S.A.S contribuirá a la seguridad vial, a la protección del medio ambiente, ofreciendo un servicio de calidad, eficiencia y agilidad, siempre en función a la satisfacción de cada uno de nuestros clientes y garantizará que la inspección que realizamos a los vehículos este cumpliendo conforme a los lineamientos y parámetros enmarcados en la normatividad vigente del Ministerio de Puertos y Transporte y el Ministerio del Medio Ambiente para la movilidad segura terrestre. (CDA zona industrial S.A.S., 2025)

Visión

En el año 2025 CDA ZONA INDUSTRIAL será líder regional en el servicio de Revisión Técnico Mecánica, con una organización consolidada, estable, ofreciendo servicios de alta calidad y con responsabilidad social en el campo de la seguridad vial, al respeto y preservación del medio ambiente. (CDA zona industrial S.A.S., 2025)

Valores corporativos

En CDA Zona Industrial S.A.S. se promueve una cultura organizacional basada en principios éticos y valores institucionales que fortalecen el servicio, garantizan la calidad y fomentan un ambiente laboral respetuoso y comprometido. Estos principios están alineados con

la misión de contribuir a la seguridad vial y al cumplimiento de la normatividad técnica vigente en el país. (CDA zona industrial S.A.S., 2025)

Principios

Transparencia. Todas las actividades del proceso de revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes se realizan con seguimiento y credibilidad, asegurando que los resultados entregados a los usuarios reflejen las condiciones reales del vehículo.

Responsabilidad. Se asume el compromiso de cumplir con las normativas legales, técnicas y ambientales vigentes, respondiendo con ética y profesionalismo ante la comunidad y los entes de control.

Mejora continua. Los procesos internos se evalúan periódicamente para identificar oportunidades de optimización, tanto en lo técnico como en lo administrativo, garantizando eficiencia, seguridad y cumplimiento.

(CDA zona industrial S.A.S., 2025)

Valores

Compromiso. Cada integrante del equipo asume con responsabilidad sus funciones, respetando los tiempos de atención, el uso adecuado de los equipos y la correcta aplicación de los procedimientos establecidos.

Respeto. Se mantiene un ambiente laboral donde se valora la dignidad de cada persona, el trabajo en equipo y las diferencias de pensamiento, reconociendo el rol y aporte de cada colaborador dentro del proceso.

Integridad. Se actúa con honestidad en cada etapa de la inspección, garantizando que los resultados entregados estén libres de intereses personales o externos.

Calidad en el servicio. Se brinda atención cordial, profesional y oportuna a los usuarios, generando confianza en los resultados entregados y contribuyendo activamente a la seguridad vial.

Trabajo en equipo. Se fomenta la colaboración entre las diferentes áreas, entendiendo que la coordinación entre técnicos, administrativos y directivos es clave para lograr los objetivos del CDA.

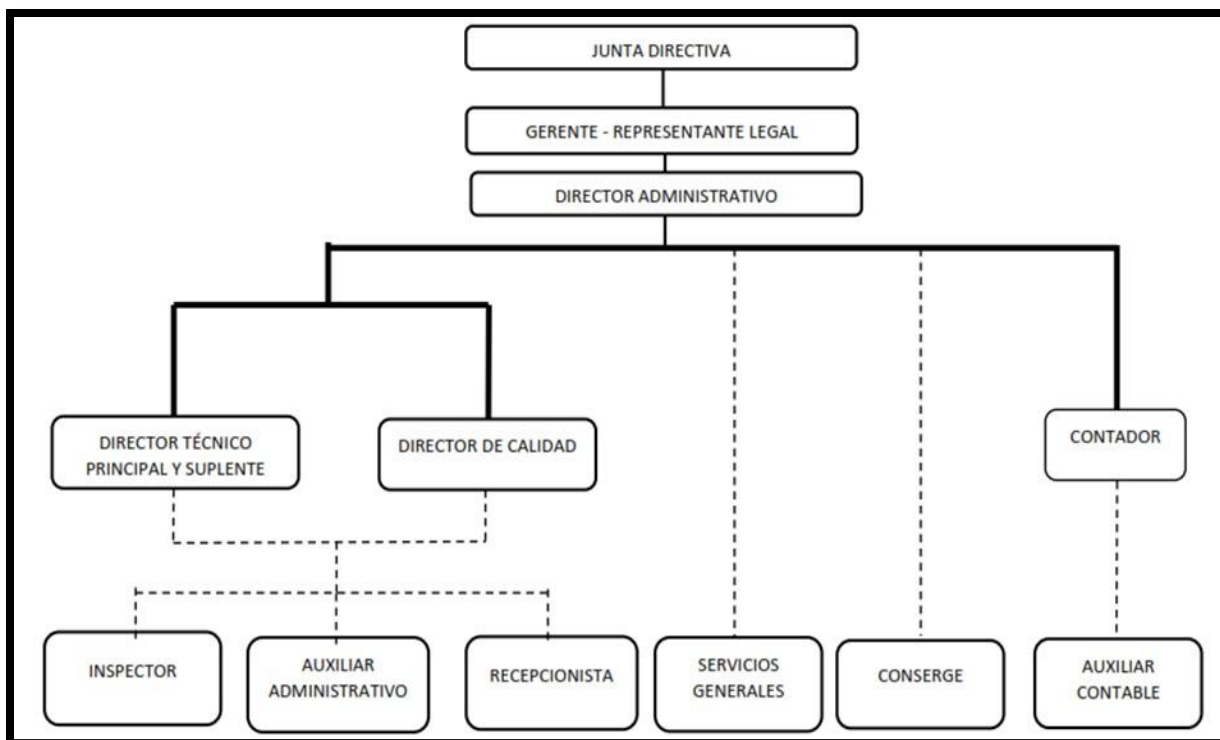
(CDA Zona Industrial S.A.S., 2025)

Organigrama

Está estructurada en un organigrama institucional que muestra de manera clara las jerarquías, los cargos y la forma en que se relacionan. En la Figura 1 se presenta la distribución de las áreas y funciones principales.

Figura 1:

Organigrama del CDA Zona Industria S.A.S



Nota. El organigrama muestra la estructura jerárquica del CDA Zona Industrial S.A.S., evidenciando la distribución de cargos. **Fuente:** Sistema de Gestión de Calidad del CDA Zona Industrial S.A.S. (2025).

Como se observa en la Figura 1, el organigrama no solo refleja las líneas de jerarquía, también es un sistema que aporta organización y eficiencia a la hora de separar las áreas, ya que cada función tiene su equipo de trabajo.

El objetivo fue mejorar la estructura del área organizando los procesos y dejando herramientas que facilitan el trabajo a futuro, para lograrlo se elaboró un plan de acción con

cuatro pasos principales: actualización de perfiles, creación de herramientas de apoyo, digitalización de hojas de vida y capacitación de personal.

Se observó con detalle cómo se realizaban las contrataciones y el manejo de las carpetas del personal activo, se tomaron notas de las falencias que se encontraron y se procedió a hablar con el personal administrativo para entender la experiencia y los retos que enfrentaban. Con esa información se elaboró un diagnóstico inicial de lo que estaba pasando en la empresa y se validó con el director técnico, quién dio su apoyo para la implementación de las mejoras.

Se procedió a actualizar los perfiles de cargo de los puestos administrativos y operativos, definiendo funciones para que a la hora de buscar una vacante se tuviera claro que requisitos y experiencia debía tener para ocupar el cargo y también para que el personal activo tuviera claridad de cuáles eran sus funciones. Una vez validadas se diseñó un formato entrevista por competencias, con el fin de que las entrevistas fueran más técnicas y objetivas, reduciendo la improvisación en la selección de la vacante.

Por consiguiente, se elaboró una lista de verificación documental para garantizar que cada contratación contará con los documentos completos: hoja de vida, certificados, afiliaciones exámenes médicos, entre otros. Con esa guía se pudo organizar las carpetas físicas y crear una base de datos digital en Excel con la información de los empleados activos, gracias a ese registro, ahora el área puede localizar información rápidamente y las auditorías internas se desarrollan con mayor fluidez, ya que la documentación está actualizada y en orden.

Como parte final, se capacitó al personal administrativo y operativo sobre todo lo realizado en la práctica y el por qué era importante la actualización e implementación de

formatos, incluso, también era un beneficio para ellos, ya que, al contratar personal idóneo, el ambiente de trabajo también va a mejorar. Por último, se elaboró una plantilla guía en físico y digital que describe paso a paso el proceso de selección, contratación y control documental, este instructivo beneficia a la empresa porque asegura la continuidad del proceso, sin depender de una sola persona.

1.1 Descripción de la modalidad de práctica seleccionada

La modalidad de la práctica profesional seleccionada es por contrato laboral presencial, realizada en el CDA zona industrial S.A.S. esta modalidad permite aplicar de manera directa los conocimientos adquiridos durante la formación académica en un entorno real de trabajo.

Durante la práctica, se desarrolló actividades bajo la supervisión del director técnico Andrés Eduardo Triviño Granados, asegurando la correcta ejecución de los procedimientos y el docente Mauricio León Ramírez Piedrahita

CAPÍTULO II. Generalidades

2 Identificación de la experiencia

2.1 Objeto

El presente trabajo tiene como objeto sistematizar la experiencia en el Centro de Diagnóstico Automotor CDA Zona industrial S.A.S. orientada a la mejora del proceso de selección y contratación del talento humano. es un espacio de aprendizaje significativo porque permitió pasar de una gestión empírica, con falencias en la definición de cargo, en la estandarización de entrevista y en el control documental a un proceso más estructurado y alineado a las necesidades organizacionales.

Durante el periodo de prácticas se realizaron actividades de diagnóstico, análisis de problemáticas, diseño de herramientas de apoyo y digitalización de documentos, así como capacitaciones al personal encargado de la gestión administrativa, entre los meses de mayo a agosto de 2025.

De acuerdo con Valera (2006), sistematizar implica, recuperar, ordenar y analizar una experiencia concreta, con el fin de generar aprendizajes. En este caso, la experiencia adquirida va más allá de describir acciones, con el propósito de comprender como los ajustes implementados fortalecen la organización del CDA y favorecen la consolidación de competencias profesionales en el área de Gestión Humana.

De esta manera, el objeto de la sistematización más que narrar lo realizado durante la práctica, procura interpretar los aportes y experiencias que surgieron durante el proceso, reconociendo tanto los factores que facilitan el cambio, como aquellos que lo dificultaron, esta permitirá generar conocimiento aplicable a casos similares, donde la gestión de talento humano es determinante para garantizar eficiencia, calidad y cumplimiento-.

2.2 Ejes

El eje de esta sistematización es el fortalecimiento del proceso de selección y contratación del talento humano en el CDA Zona Industrial S.A.S. se entiende como la implementación de estrategias y herramientas que permitieron mejorar la definición de perfiles de cargo, la estandarización de entrevistas la organización documental y la capacitación de personal. Este eje se centra en analizar cómo estas acciones contribuyeron al mejoramiento institucional, al mismo tiempo, al desarrollo de competencias durante la práctica, en coherencia con el enfoque cualitativo y participativo planteado por Valera (2006).

La sistematización de esta experiencia se justifica en la necesidad de analizar y fortalecer el proceso de selección y contratación de talento humano en el CDA Zona Industrial S.A.S, ya que es un eje estratégico para garantizar la eficiencia organizacional, el cumplimiento normativo y la calidad del servicio ofrecido, para que así, los procesos fluyan con mayor rapidez y calidad, lo que permite alcanzar los objetivos en menos tiempo, minimizar errores y contrataciones inadecuadas, reducir gastos en correcciones, capacitaciones o remplazos. Una empresa eficiente se adapta con mayor facilidad a los cambios del mercado y responde mejor a las exigencias de los clientes, dando estabilidad financiera y operativa, lo que asegura la continuidad de la empresa.

El propósito es analizar cómo las actividades desarrolladas durante la práctica contribuyeron al fortalecimiento organizacional y al aprendizaje significativo, sin limitarse únicamente a la documentación de lo realizado. Esto radica en que el área de talento humano del CDA presentaba vacíos que obstaculizaban su funcionamiento, estas falencias, lejos de ser simples limitaciones, se constituyen en oportunidades de mejor, pues su análisis permitió

proponer estrategias que optimizan el proceso y aseguran que la contratación del personal sea coherente con los objetivos institucionales.

Un proceso de selección adecuado permite alinear las competencias de los colaboradores con las necesidades de la empresa incrementando la productividad y reduciendo la rotación de personal, como lo menciona Chiavenato (2017).

La sistematización permite comprender como la experiencia de la práctica se convirtió en un espacio para transferir conocimientos teóricos a un contexto real, aunque en mi caso ya laboraba en la empresa, aun así aprendí mucho más al enfocarme en otra área diferente a mi puesto de trabajo, mejorando y actualizando el procedimiento de selección y contratación, implementando todo lo aprendido durante la carrera en desarrollo, en este sentido cobra relevancia académica al vincular los aprendizajes obtenidos en la formación universitaria con la práctica en la empresa. La experiencia permitió ejecutar actividades técnicas, como elaboración de perfiles, digitalización de documentos y diseño de listas de verificación, y reflexionar sobre la importancia de procesos estandarizados en la gestión de talento humano.

El análisis crítico de lo realizado permite potenciar el perfil a futura Administradora de empresa, la sistematización se convierte en un recurso pedagógico que no solo aporta el crecimiento individual, por otra parte, puede servir de insumo para otros estudiantes o practicantes que enfrenta situaciones similares en diferentes organizaciones. tal como lo señala Germani (1990) y Jara (1994).

Las pequeñas y medianas empresas del sector automotor suelen presentar debilidades en sus procesos administrativos, especialmente en lo relacionado con talento humano, al documentar problemáticas y aprendizajes, se convierte en un referente que puede orientar a otras organizaciones en el fortalecimiento de sus propios procesos, en este sentido, el trabajo no se

limita a ser un ejercicio académico aislado, sino que adquiere un carácter de transferencia y utilidad práctica.

2.3 Objetivos

2.3.1 *Objetivo general*

Sistematizar la experiencia orientada a la mejora del proceso de selección y contratación del área talento humano en el CDA Zona Industrial S.A.S. San José de Cúcuta.

2.3.2 *Objetivos específicos*

Analizar los resultados de las estrategias y herramientas aplicadas en el proceso de vinculación del Área de Talento Humano CDA Zona industrial S.A.S San José de Cúcuta.

Determinar como el uso de estrategias y herramientas para la mejora del proceso de selección y contratación, repercute en la organización del área de Talento Humano CDA Zona Industrial S.A.S. San José de Cúcuta.

Reflexionar desde la perspectiva del practicante, los aportes significativos del modelo de gestión de talento humano a la empresa CDA Zona Industrial S.A.S. San José de Cúcuta.

2.4 Destinatarios

La presente sistematización está dirigida en primer lugar a la organización donde se desarrolló la práctica, en el Centro de Diagnóstico Automotor Zona Industrial S.A.S. ya que los resultados obtenidos aportan un insumo para fortalecer sus procesos de selección y contratación del talento humano. La implementación de estrategias y herramientas propuestas permitirá a la empresa optimizar sus procedimientos administrativos, garantizar mayor objetividad en la vinculación del personal y consolidar una gestión alineada con los principios de eficiencia y cumplimiento normativo.

En segundo lugar, este trabajo se orienta a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, institución académica que avaló la práctica profesional y que puede utilizar los resultados de esta sistematización como un recurso pedagógico para enriquecer la formación de futuros administradores de empresas,

Adicional esta experiencia puede servir de referencia para estudiantes y practicantes que enfrentan situaciones similares en sus procesos de formación profesional, la identificación de problemáticas, el análisis de aprendizajes y la propuesta de estrategias aportan un marco práctico que puede ser replicado o adaptado en distintas organizaciones en la gestión de talento humano.

Finalmente, este trabajo también puede resultar de interés para profesionales y directivos de empresas de diferentes sectores, tanto grande, mediana o pequeñas empresas, quienes encontrarán en este documento una experiencia aplicable en la mejora de sus procesos administrativos.

CAPÍTULO III. Marco Conceptual

3 Conceptos teóricos que fundamentan la sistematización

El presente capítulo reprenda los principios básicos que permiten sustentar la sistematización realizada en el área de gestión del talento humano en el Centro de Diagnóstico Automotor (CDA) Zona Industrial S.A.S. En los capítulos anteriores se expusieron diversos autores y perspectivas externas que sirvieron para explicar de dónde surge la situación, esos referentes resultaron esenciales para establecer una base teórica de comprensión y fue posible comprender las acciones realizadas y encontrar sentido a los procesos desarrollados.

El interés se centra en profundizar todo lo relacionado con términos como gestión humana y sistematización, desde una investigación más profunda, por medio de una revisión de trabajos académicos disponibles en la Biblioteca de UNIMINUTO, que son pertinentes y con respaldo institucional, lo que permitirá fundamentar con argumentos la sistematización.

Para analizar más a fondo, es necesario revisar las ideas y conceptos que sustentan la gestión del talento humano y la sistematización de experiencias en estas instituciones. Estos aportes permiten comprender las formas, métodos y estrategias que se usan para administrar al personal, la planificación de procesos de selección y contratación. Además, la revisión de literatura académica vigente fortalece la credibilidad de la investigación y proporciona un sustento confiable para fundamentar las prácticas implementadas en el CDA Zona Industrial S.A.S.

3.1 Referentes teóricos y conceptuales

Los colaboradores representan un pilar esencial para alcanzar los objetivos de una organización, pues se procura integrar sus competencias y actitudes con las metas establecidas, provocando un trabajo más coherente y efectivo. Dentro del contexto colombiano, esta función aún presenta retos, especialmente en pequeñas y medianas empresas con procesos

administrativos que necesitan mayor estabilidad y coordinación, lo que limita su capacidad de respuesta frente a las necesidades del entorno productivo y social. Arrechea (2022) sostiene que estas fallas afectan el buen rendimiento de los modelos de gestión y obstaculizan el cumplimiento de los objetivos, generando rezagos en la productividad e innovación.

De acuerdo con Molinares (2013), hacer diagnósticos sistemáticos en talento humano permite identificar tanto fortalezas, como áreas de mejora en aspectos como capacitación, motivación y evaluación del desempeño. Estos análisis apoyan el desarrollo estratégico alineado con las necesidades de la organización para lograr que el personal se administre de forma eficiente y coherente. La implementación de prácticas evaluativas y estratégicas contribuye a una adecuada distribución de funciones, que incrementa la productividad, mejora la motivación del personal y disminuye los índices de rotación laboral. Por lo tanto, optimizar la gestión del talento humano implica trascender la corrección de deficiencias inmediatas para afianzar procesos que favorezcan la sostenibilidad y el profesionalismo organizacional.

En el CDA Zona Industrial S.A.S, el recurso humano se estableció como un desafío estratégico más que operativo, la práctica profesional permitió reconocer que, además de los aspectos técnicos de contratación, se requería fortalecer su capacidad para el desarrollo de las personas con los objetivos. Esto requería la creación de una cultura organizacional que se basara en la motivación, la formación continua y el sentido de pertenencia, factores que garantizan la sostenibilidad y competencia a largo plazo, ya que un personal motivado hace una empresa exitosa. De este modo, la gestión del talento humano en el CDA se comprendió como un pilar fundamental que corrige deficiencias puntuales y también potencia el crecimiento institucional y la profesionalización del equipo de trabajo.

El proceso de selección y contratación es un componente fundamental dentro de la gestión del talento humano, en tanto que son responsables de la identificación y vinculación de personal idóneo, cuyas competencias deben estar alineadas con los objetivos estratégicos de la organización. Bello (2022) afirma que en las pequeñas y medianas empresas colombianas persisten debilidades como la falta de perfiles de cargo claramente definidos y la limitada preparación de los responsables de realizar entrevistas. Estas deficiencias generan inconsistencias entre las habilidades de los aspirantes y las necesidades reales, lo que causa la rotación de personal y en la pérdida del desempeño. Estudiar estas falencias permite reducir costos asociados a contrataciones inadecuadas, garantizar mayor objetividad en la toma de decisiones y consolidar la integración de los colaboradores en la cultura de la entidad.

Por consiguiente, en el CDA Zona Industrial S.A.S, el procedimiento de reclutamiento y selección presentaban limitaciones prácticas relacionadas con la ausencia de perfiles de cargo estandarizados y la falta de criterios claros para conducir entrevistas. Estas debilidades generaban riesgos de incorporar personal con competencias que no respondían a las necesidades específicas de la organización. La práctica profesional permitió mejorar estas falencias mediante la elaboración de perfiles detallados, la definición de lineamientos para la evaluación de candidatos y la aplicación de instrumentos que garantizan mayor objetividad en la toma de decisiones. Con estas acciones, se busca optimizar la incorporación de nuevo talento y establecer procedimientos replicables que fortalezcan la transparencia, la eficiencia y la coherencia en la gestión de personal dentro del CDA.

La sistematización de experiencias se reconoce como una estrategia orientada a recuperar, analizar e interpretar de manera crítica las prácticas desarrolladas en contextos concretos, con el propósito de generar aprendizajes que contribuyan a la mejora continua. Cuando se aplica en el

ámbito del talento humano, este proceso permite visibilizar experiencias significativas, estabilizar el conocimiento y diseñar estrategias sostenibles que se ajusten a las necesidades cambiantes. Así, la sistematización al describir lo realizado, se convierte en una herramienta de reflexión que facilita la transformación de la práctica en conocimiento útil.

En el contexto organizacional, la sistematización adquiere un papel estratégico al permitir la estandarización de procesos y garantizar la eficiencia en la prestación de servicios. En sectores como el de los Centros de Diagnóstico Automotor, el enfoque resulta particularmente relevante, ya que asegura la calidad del servicio, el cumplimiento de la normativa vigente y la trazabilidad de los procedimientos. Además, fomenta el trabajo colaborativo que fomenta la innovación y la toma de decisiones basada en evidencia, lo que impulsa la capacidad de las empresas para adaptarse a las exigencias del entorno y responder con eficacia a los retos que plantea la competitividad.

Lo que permite comprender de manera más profunda las dinámicas internas del proceso de selección y contratación de personal. Este ejercicio facilita la identificación de falencias y oportunidades de mejora y también genera insumos para la elaboración de propuestas al área de talento humano. En este sentido, la sistematización se convirtió en una herramienta de aprendizaje y trabajo, ya que apporto al aprendizaje profesional de la practicante, como el desarrollo de herramientas útiles para la gestión administrativa del CDA.

Una vinculación adecuada respalda que el personal seleccionado cumpla con las competencias técnicas necesarias y al mismo tiempo, se integren de manera efectiva a la organización. Cuando la contratación se entiende como un proceso estratégico, se logra alinear las expectativas de colaboradores con los valores institucionales, fortaleciendo así el compromiso y la motivación. De igual manera, se generan condiciones para el desarrollo de un clima laboral

que favorece la colaboración, reduce conflictos internos y potencia la productividad. Estos elementos resultan esenciales para garantizar que los equipos de trabajo se mantengan orientados al logro de los objetivos corporativos.

En el caso del CDA Zona Industrial S.A.S, los procesos de contratación fueron identificados como un punto clave para el fortalecimiento del área de talento humano. Durante la práctica profesional se observó que, al no contar con lineamientos claros que integraran la contratación con estrategias de bienestar y cultura, existía el riesgo de incorporar personal con dificultades de adaptación y poca permanencia. La sistematización permitió evidenciar la necesidad de vincular la contratación con políticas de integración y sentido de pertenencia, con el fin de promover un ambiente laboral más estable y productivo. De este modo, la contratación en el CDA se entiende como un proceso que, además de integrar nuevo talento, ayuda que las operaciones se mantengan estables, como también al mejoramiento en la calidad y el fortalecimiento de la competitividad en el sector.

3.2 Fuentes primarias de la sistematización

En el marco de la sistematización de la práctica profesional, se recopilieron diversas fuentes primarias que permitieron obtener información directa sobre la experiencia vivida en el CDA Zona Industrial S.A.S. Estas fuentes comprenden registros personales como bitácoras y observaciones, el acompañamiento del tutor académico, la retroalimentación del jefe inmediato, los aportes de los compañeros de trabajo y las reuniones de seguimiento desarrolladas en la organización. En conjunto, estos insumos constituyen la base para el análisis de los procesos, la identificación de problemáticas y la propuesta de mejoras que dieron sentido a la presente sistematización.

Tabla 1

Fuentes primarias de la sistematización en el CDA Zona Industrial S.A.S.

Información primaria		
Concepto / Definición	Descripción	Fuente APA
Observaciones directas	Registro de la manera en que se desarrollaban los procesos de selección y contratación en el CDA, identificando falencias y oportunidades de mejora.	Paredes, K. (2025). Registro de práctica profesional. Documento no publicado
Seguimiento del tutor.	Acompañamiento y seguimiento del docente asignado, quien brindó retroalimentación académica sobre la práctica y la sistematización.	Piedrahíta, M. (2025). Comunicación personal, junio 2025.
Bitácora de práctica profesional	Notas personales y reflexiones elaboradas durante la práctica profesional sobre actividades, aprendizajes y propuestas de mejora.	Paredes, K. (2025). Bitácora de práctica profesional. Documento no publicado
Aporte de compañeros de trabajo	Percepciones de colaboradores administrativos sobre las dificultades en los procesos de selección y vinculación.	Comunicación personal, asistente administrativo CDA, mayo 2025.
Retroalimentación del jefe inmediato	Orientaciones y comentarios del jefe del área sobre las prácticas de selección y contratación, que permitieron identificar necesidades y proponer ajustes.	Triviño, A. (2025), comunicación personal, mayo 2025.
Reuniones de retroalimentación	Espacios de diálogo con el jefe inmediato y directivos del CDA para discutir avances, hallazgos y propuestas de mejora.	CDA Zona Industrial. (2025). Actas de reuniones internas. Documento no publicado

Nota. La tabla presenta las principales fuentes primarias utilizadas en la sistematización, utilizadas durante el desarrollo de la práctica profesional en el CDA Zona Industrial S.A.S., las cuales incluyen registros propios, comunicaciones personales y documentos internos. **Fuente:** Elaboración propia con base en documentos internos y registros de práctica del CDA Zona Industrial S.A.S. (2025).

Las fuentes primarias recopiladas durante la práctica en el CDA Zona Industrial S.A.S. resultaron fundamentales para sustentar la sistematización, porque ayudaron a comparar lo vivido con la información real, todos los conocimientos adquiridos y los aportes de diferentes

personas de la empresa. Este recurso garantizó un análisis más completo, fortaleciendo la validez y confiabilidad de los hallazgos y de las propuestas de mejora planteadas.

3.3 Fuentes secundarias de la sistematización

En el desarrollo de la práctica profesional, además de la información primaria obtenida mediante observación directa, retroalimentación y bitácoras, fue necesario recurrir a fuentes secundarias que permitieran ampliar, contextualizar y sustentar teóricamente el análisis de la experiencia. Estas fuentes comprenden documentos internos del CDA Zona Industrial S.A.S., así como literatura académica, normativa legal y bibliografía especializada en gestión del talento humano y sistematización de experiencias.

En este apartado se presentan de manera organizada las fuentes secundarias que sirvieron de apoyo al proceso de sistematización, indicando su descripción y utilidad:

Tabla 2

Fuentes secundarias de la sistematización en el CDA Zona Industrial S.A.S.

Descripción de la información	Información secundaria ya disponible		Responsable de obtenerla o analizarla.
	¿Para qué podría ser útil?	¿Dónde está o quién la tiene?	
Documentos internos del CDA (formatos de entrevistas, hojas de vida, descripciones de cargo, actas de capacitación)	Fase inicial e intervención: permiten identificar vacíos y rediseñar procesos	Área de Talento Humano CDA Zona Industrial	Triviño, A.-director técnico / Área de Talento Humano
Informe diagnóstico de la práctica	Fase inicial: base para identificar necesidades y problemáticas	Archivo académico UNIMINUTO / copia entregada al CDA	Piedrahita, M.- Profesor de seguimiento / Paredes, K.
Productos de la práctica (perfiles de cargo, guías de entrevistas, listas de verificación)	Fase de intervención y análisis de aportes de la práctica	Archivo de práctica profesional – CDA Zona Industrial S.A.S.	Paredes, K.
Arrechea (2022) – Gestión del talento humano	Marco teórico y análisis de contexto	Disponible en la Biblioteca UNIMINUTO	Paredes, K.
Molinares (2013) – Diagnósticos sistemáticos en talento humano	Fase inicial y marco teórico	Disponible en la Biblioteca UNIMINUTO	Paredes, K.

Bello (2022) – Reclutamiento y selección en PYMES	Marco teórico y fase de intervención	Disponible en la Biblioteca UNIMINUTO	Paredes, K.
Chiavenato (2011) – Gestión del talento humano	Marco teórico y lecciones aprendidas	Disponible en bibliotecas universitarias y en ediciones impresas de consulta académica.	Paredes, K.
Dessler (2015) – Administración de recursos humanos	Marco teórico e intervención	Disponible en bibliotecas académicas y especializadas en administración.	Paredes, K.
Robbins & Judge (2013) – Comportamiento organizacional	Marco teórico y lecciones aprendidas	Disponible en bibliotecas universitarias y repositorios académicos internacionales.	Paredes, K.
Valera (2006) – Metodología de sistematización de experiencias	Fase metodológica y lecciones aprendidas	Disponible en la Editorial de la Universidad Nacional Abierta, Venezuela.	Paredes, K.
Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos	Fase de intervención normativa	Publicada en el Diario Oficial No. 44.093 de la República de Colombia.	Paredes, K.
Ley 1429 de 2010 – Formalización y empleo	Fase de intervención: justificación legal	Registrada en el Diario Oficial No. 47.937 de la República de Colombia	Paredes, K.
Código Sustantivo del Trabajo (2024)	Sustento jurídico de procesos de selección y contratación	Disponible en la página oficial del Ministerio del Trabajo de Colombia.	Paredes, K.

Nota. La tabla recoge las principales fuentes secundarias empleadas en la sistematización, provenientes de documentos internos, informes académicos y productos elaborados durante la práctica profesional. Estas referencias permitieron ampliar y contrastar la información recolectada con las fuentes primarias. **Fuente:** Elaboración propia a partir de archivos internos del CDA Zona Industrial S.A.S. y del archivo académico de UNIMINUTO (2025).

Las fuentes secundarias complementaron el proceso de sistematización al aportar un marco documental que respaldó la información obtenida de manera directa. Gracias a ellas, fue

posible identificar vacíos en la gestión, contrastar hallazgos y fortalecer la validez del análisis, garantizando mayor solidez en la interpretación y propuestas de mejora.

3.4 Análisis de actores de la experiencia

El desarrollo de la práctica en el área de talento humano del CDA Zona Industrial S.A.S. estuvo formado por la participación de diversos actores, cuya intervención resultó importante para orientar, implementar y retroalimentar los procesos aplicados. La identificación de estos actores permite reconocer el valor de sus aportes, las perspectivas que ofrecieron y el aprendizaje que generaron a lo largo de la experiencia.

Los actores directos correspondieron a quienes intervinieron de manera activa en la práctica profesional. En primer lugar, la empresa Cda Zona Industria S.A.S, representada por el director técnico Andrés Eduardo Triviño Granados, brindó el espacio institucional, el acompañamiento operativo y el acceso a la documentación necesaria para el análisis y rediseño de procesos de selección y contratación. De igual manera, los colaboradores participaron al facilitar información sobre las dinámicas internas y al retroalimentar los instrumentos diseñados.

La practicante desempeñó un papel central como ejecutora de las actividades de diagnóstico, elaboración de productos y sistematización de resultados, consolidando así los insumos necesarios para la mejora de los procedimientos.

En el grupo de actores indirectos se incluyeron las figuras académicas y de acompañamiento. El profesor tutor de UNIMINUTO, Mauricio León Ramírez Piedrahita orientó la práctica a través de la supervisión, garantizando el cumplimiento de los objetivos formativos y la coherencia entre teoría y aplicación. Asimismo, la institución universitaria aportó lineamientos, marcos de referencia y criterios de evaluación que guiaron la construcción del

informe. Desde otra perspectiva, los autores y referentes bibliográficos consultados también actuaron como actores indirectos, en tanto sus planteamientos teóricos nutrieron el análisis y respaldaron las propuestas implementadas.

Con el fin de sintetizar la información y precisar el papel desempeñado por cada grupo, a continuación, se presenta la tabla de actores de la experiencia:

Tabla 3

Actores de la experiencia en la práctica profesional en el CDA Zona Industrial S.A.S.

Actores de la Experiencia			
Grupo o Tipo	Representante(s)	Descripción	Tipo
Practicante / Autor	Paredes, K.	Responsable de ejecutar la práctica, documentar procesos y sistematizar la experiencia.	Directo
Empresa receptora	CDA Zona Industrial S.A.S.	Organización donde se desarrolla la práctica y se aplican los procesos de gestión del talento humano.	Directo
Director técnico empresarial	Andrés Eduardo Triviño	Supervisa y valida las actividades de la práctica desde el ámbito técnico dentro de la empresa	Directo
Profesor / Tutor académico	Mauricio León Ramírez Piedrahita	Encargado de acompañar, revisar y evaluar el informe académico de la práctica.	Indirecto
Jurado de sustentación	Comité evaluador	Grupo de docentes designados por la universidad para escuchar, retroalimentar y calificar la sustentación.	Indirecto
Universidad / Programa académico	Corporación universitaria minuto de dios	Entidad responsable de aprobar y certificar la práctica profesional.	Indirecto

Nota. La tabla identifica los actores directos e indirectos vinculados al desarrollo de la práctica profesional, resaltando su rol en la sistematización y en el proceso de aprendizaje académico y organizacional. **Fuente:** Elaboración propia a partir de la experiencia en el CDA Zona Industrial S.A.S. y del acompañamiento académico de UNIMINUTO (2025).

Como se puede evidenciar en la Tabla 3, la participación de actores directos e indirectos permitió fortalecer el proceso de sistematización, ya que cada uno aportó desde su rol a la construcción de un análisis más integral. Mientras los actores internos de la empresa facilitaron el acceso a la información y validaron los instrumentos aplicados, los actores académicos garantizaron el rigor metodológico y la coherencia formativa. Esta articulación favoreció que la práctica aportara mejoras a la organización y aprendizajes significativos para la formación profesional.

Para complementar, se tuvo en cuenta una herramienta que ayuda a organizar mejor los procesos dentro del área, como lo es el Ciclo PHVA, que sirve como guía para organizar y evaluar los procesos. Este ciclo se relaciona con el trabajo realizado durante la práctica ya que permitió organizar mejor el manejo de la información del personal y el proceso de selección, cada una de las etapas se vio reflejada en las actividades que se desarrollaron.

La planeación fue una etapa en donde se identificaron los problemas presentes en el manejo del archivo del personal, cómo documentos incompletos, formatos desactualizados y falta de un proceso claro para la selección. Con base a esto, se definieron las acciones necesarias para mejorar la organización del área.

En el hacer se llevaron a cabo las actividades planeadas, se diseñaron los formatos, la plantilla para las carpetas del personal, la base de datos y la actualización de hojas de vida. También se realizaron capacitaciones para que los colaboradores tuvieran el conocimiento de cómo ejecutar estas acciones implementadas.

En el verificar, se revisó como estaban funcionando las herramientas implementadas. Se evaluó si los documentos se estaban usando de manera correcta y si el personal comprendió el cómo ejecutar estos formatos y esta información.

En el actuar, como último paso, se ha gustaron algunos detalles de los formatos y se mejoró la organización según las necesidades detectadas. Con estos cambios se entregó un producto final más claro, útil y fácil de aplicar para el área administrativa.

Cómo conclusión, el PHVA permitió que el proceso de selección y organización documental del Cda fueran más claros, ordenados y constante, asegurando que el trabajo realizado durante la práctica dejará mejoras reales y visibles dentro de la empresa.

CAPÍTULO IV Metodología de la sistematización

4 Ruta metodológica

4.1 Enfoque epistemológico de la sistematización

La sistematización de experiencias es una manera de revisar lo que se ha vivido en la práctica, no solo para contarlo, sino para pensar en ello y aprender de lo que pasó. Se trata de mirar con detenimiento las acciones realizadas, darles un sentido y convertirlas en aprendizajes que puedan servir tanto a la persona como a la organización. En ese sentido, la práctica no se ve solo como una tarea cumplida, sino como una oportunidad de aprendizaje que, al analizarla y dejarla por escrito, ayuda a encontrar enseñanzas valiosas y a proponer mejoras que pueden aplicarse en diferentes situaciones.

Diversos autores han aportado modelos y enfoques a la sistematización de experiencias, cada uno con énfasis distintos según sus contextos de aplicación. Estas propuestas han permitido comprender la práctica como fuente de aprendizaje y de producción de conocimiento, ofreciendo rutas metodológicas que van desde lo comunitario y participativo hasta lo académico y organizacional.

Tabla 4

Propuestas metodológicas de sistematización de experiencias

Propuesta	Autor(es)	Ruta metodológica
La sistematización como investigación cualitativa y participativa	Fals Borda (1985) – Investigación Acción Participativa (IAP)	1. Definir criterios y finalidades del proceso con los integrantes. 2. Reconstrucción de la trayectoria histórica de la experiencia. 3. Análisis e interpretación conjunta. 4. Síntesis y socialización.
La sistematización como reconstrucción crítica de la práctica	Óscar Jara (1994, 2012)	1. Punto de partida (experiencia vivida). 2. Preguntas iniciales. 3. Recuperación del proceso vivido.

Propuesta	Autor(es)	Ruta metodológica
		4. Reflexión de fondo. 5. Llegar a conclusiones. 6. Compartir aprendizajes.
Sistematización como construcción de saber pedagógico	Hugo Zemelman (1992) / Hugo Ghiso (1998)	1. Recuperación de la práctica educativa. 2. Organización de la experiencia en categorías. 3. Interpretación crítica. 4. Generación de aprendizajes pedagógicos.
Modelo operativo de sistematización de experiencias	Ruth Valera (2006)	1. Reconstrucción de la experiencia. 2. Análisis crítico. 3. Conceptualización y teorización. 4. Generación de aprendizajes aplicables y transferibles.

Nota. La tabla 4 recoge diferentes enfoques de sistematización que aportan a la comprensión de la práctica como fuente de conocimiento y transformación. **Fuente.** Elaboración propia a partir de Fals Borda, O. (1986); Jara, O. (1994, 2012); Zemelman, H. (1992); Ghiso, H. (1998); Valera, R. (2006).

Cada autor da un aporte diferente: Fals Borda habla de participación comunitaria, Jara de la reflexión crítica, Zemelman y Ghiso de la conciencia histórica, y Valera propone un modelo que encajó muy bien en la práctica porque sirve para contextos académicos y de empresa. Esta diversidad enriquece el proceso de sistematización al permitir articular teoría y práctica desde distintas perspectivas.

Para la práctica profesional realizada en el CDA Zona Industrial S.A.S, la sistematización se asumió como una herramienta para evaluar los procesos de selección y contratación de talento humano, este ejercicio facilitó evaluar aciertos y aspectos a mejorar en la gestión institucional. Así, la experiencia se convirtió en una oportunidad de crecimiento tanto para la organización como para la formación profesional de la practicante, siguiendo la propuesta metodológica de Valera (2006). La elección de esta metodología respondió a la necesidad de contar con un

modelo flexible, aplicable a contextos educativos y organizacionales, que integrara el ámbito académico con la práctica profesional.

Resultó especialmente pertinente en el CDA Zona Industrial S.A.S, ya que permitió ordenar e interpretar los procesos de reclutamiento, selección y contratación, considerando tanto la dimensión académica como la realidad organizacional, a su vez, la propuesta de Valera se encuentra alineada con los objetivos institucionales de UNIMINUTO, al reconocer la práctica profesional como espacio de aprendizaje y producción de conocimiento.

La aplicación de este modelo se justifica en los vacíos detectados en los procesos de selección y contratación, para ello, se recurrió a diversos autores que enriquecieron el análisis. Algunos de ellos, como Arrechea (2022), Molinares (2013) y Bello (2022), consultados en la Biblioteca UNIMINUTO, resultaron valiosos al abordar la realidad de las empresas colombianas, en especial las medianas y pequeñas. Estos estudios visibilizan problemáticas recurrentes como la falta de diagnósticos sistemáticos, debilidades en la consolidación de la gestión humana, ausencia de perfiles claros y deficiencias en los procesos de reclutamiento y selección.

Por otra parte, se consultaron referentes internacionales de amplia trayectoria como Chiavenato (2011), Dessler (2015) y Robbins & Judge (2013). A diferencia de los anteriores, que se enfocan en evidenciar falencias del contexto local, estos autores proponen marcos técnicos y organizacionales universales, tales como modelos de gestión del talento humano, procesos de selección objetivos y la relevancia del clima laboral, su aporte fue fundamental para respaldar las propuestas diseñadas durante la práctica, ya que ofrecieron un sustento conceptual robusto y complementaron los hallazgos identificados en la realidad del CDA.

Como resultado, se logra integrar dos perspectivas: los estudios locales de UNIMINUTO, que reflejan problemáticas propias del entorno colombiano, y los modelos internacionales que brindan soluciones estructuradas y replicables. Esta articulación fortaleció el análisis crítico y permitió diseñar estrategias ajustadas a las necesidades del CDA Zona Industrial S.A.S, con respaldo en la teoría universal de la gestión del talento humano.

Las fases metodológicas se describen a continuación:

La planificación en esta etapa inicial se realizó el eje de sistematización enfocado en los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal y se establecieron los objetivos de la práctica y se identificaron los destinatarios principales de los resultados. Posteriormente, se adelantó la recopilación de información, que incluyó el uso de fuentes primarias (seguimiento del profesor, orientaciones del director técnico y observación directa de la practicante) y fuentes secundarias (documentos internos del CDA, productos de la práctica y bibliografía especializada).

En el análisis y recolección de la información se procedió a ordenar y estructurar la experiencia vivida, lo que implicó la elaboración de un documento paso a paso en el que se reconstruyeron las actividades realizadas, se identificaron vacíos en la estandarización de los procesos y se contrastaron los hallazgos con referentes teóricos nacionales e internacionales. La profundización de este análisis permitió identificar fortalezas como la disposición de la organización a mejorar sus procesos y debilidades relacionadas con la falta de perfiles claros y criterios técnicos en la contratación.

Y como pasos finales se desarrollaron parcialmente tres acciones claves: La primera corresponde a la validación, realizada a través de la revisión de los hallazgos con el área de talento humano y el acompañamiento del profesor de seguimiento. La segunda acción es la edición, que actualmente se encuentra en curso mediante la estructuración del documento de sistematización, integrando las evidencias recopiladas, el análisis crítico y las propuestas de mejora. Por último, la socialización está proyectada como un paso pendiente, en el cual los resultados serán presentados como insumo para el fortalecimiento institucional y el aprendizaje académico, de manera que puedan ser aprovechados en procesos posteriores tanto en el CDA como en el ámbito universitario.

En conclusión, la aplicación de esta ruta metodológica permitió convertir la experiencia práctica en un proceso de aprendizaje significativo, al integrar el análisis crítico con referentes teóricos y la realidad organizacional. Con ello, se obtuvo la reflexión sobre lo vivido y también la generación de propuestas que aportan a la mejora continua de los procesos de gestión del talento humano en el CDA Zona Industrial S.A.S.

4.2 Cronograma

El cronograma de actividades constituye una herramienta de planificación que permite organizar de manera secuencial las fases de la sistematización. Su propósito es orientar el proceso desde la planeación inicial hasta la sustentación final, garantizando claridad en los tiempos, responsabilidades y productos esperados. Para ello, se definieron actividades específicas que comprenden la recolección y análisis de información, la elaboración del informe y la preparación de la sustentación

Tabla 5

Propuesta cronológica para el paso a paso de la sistematización en el CDA Zona

Industrial S.A.S.

Propuesta cronológica para el paso a paso de la sistematización		
Actividad	Fecha	Responsable
Planeación de la sistematización (definición del eje, objetivos, fuentes y actores)	Septiembre, 2025	Practicante (Paredes, K.) con orientación del tutor académico
Recopilación de información primaria y secundaria (bitácora, observaciones, retroalimentación, documentos institucionales y bibliográficos)	Septiembre, 2025	Practicante (Paredes, K.)
Análisis y reconstrucción de la experiencia (organización de la información, identificación de falencias, contraste con autores)	Septiembre, 2025	Practicante (Paredes, K.) con orientación del tutor académico, jefe inmediato
Redacción del informe de sistematización (borrador inicial)	Octubre, 2025	Practicante (Paredes, K.) con orientación del tutor académico
Entrega del informe final	Octubre, 2025	Practicante (Paredes, K.)
Preparación de sustentación (diapositivas, guion de presentación)	Noviembre, 2025	Practicante (Paredes, K.)
Sustentación del informe de sistematización	Noviembre, 2025	Practicante, Comité evaluador UNIMINUTO

Nota. La tabla 5 representa la planeación detallada de las fases de la sistematización, hoy se indica las actividades realizadas y fechas estimadas. **Fuente:** elaboración propia (2025)

4.3 Técnicas e instrumentos de medición y análisis

Durante el desarrollo de la práctica profesional en el CDA Zona Industrial S.A.S., cada día representó un espacio de aprendizaje que fue más allá de las funciones asignadas en el área de talento humano. Desde las primeras observaciones de los procesos de selección y contratación, fue posible identificar vacíos y oportunidades de mejora, los cuales motivaron la

construcción de propuestas que respondieran a necesidades inmediatas y fortalecieran la gestión institucional.

Un aspecto significativo de la experiencia fue la socialización constante con los compañeros de trabajo en el CDA. En particular, la preparación para la sustentación de la práctica se convirtió en un ejercicio de retroalimentación mutua, ya que tuve la oportunidad de presentar en múltiples ocasiones las diapositivas a los funcionarios, al punto que ellos mismos llegaron a apropiarse de los contenidos. Esta dinámica reforzó mi seguridad, permitió afianzar la claridad de las ideas y evidenció la importancia de compartir el conocimiento como un proceso colectivo.

Asimismo, la interacción con los directivos generó un ambiente de confianza y reconocimiento. Los jefes se mostraron satisfechos con los resultados alcanzados, lo que abrió la posibilidad de continuar vinculada en el área de talento humano, proyectando la práctica como un espacio de fortalecimiento dentro de la organización. Esta experiencia reafirmó mi interés en el campo de la gestión humana y me motivó a plantear, una vez culmine mi proceso de formación profesional, una propuesta formal que permite continuar aportando desde la perspectiva administrativa y de talento humano, con el propósito de seguir fortaleciendo los procesos internos del CDA.

De manera general, el relato de la práctica refleja el cumplimiento de actividades técnicas y aprendizajes personales y profesionales que trascienden la experiencia académica. La sistematización, en este sentido, rescata los momentos de preparación, socialización y proyección futura, que configuran la práctica como un proceso integral de formación y crecimiento.

CAPÍTULO V Reconstrucción de la experiencia

5 Reconstrucción histórica

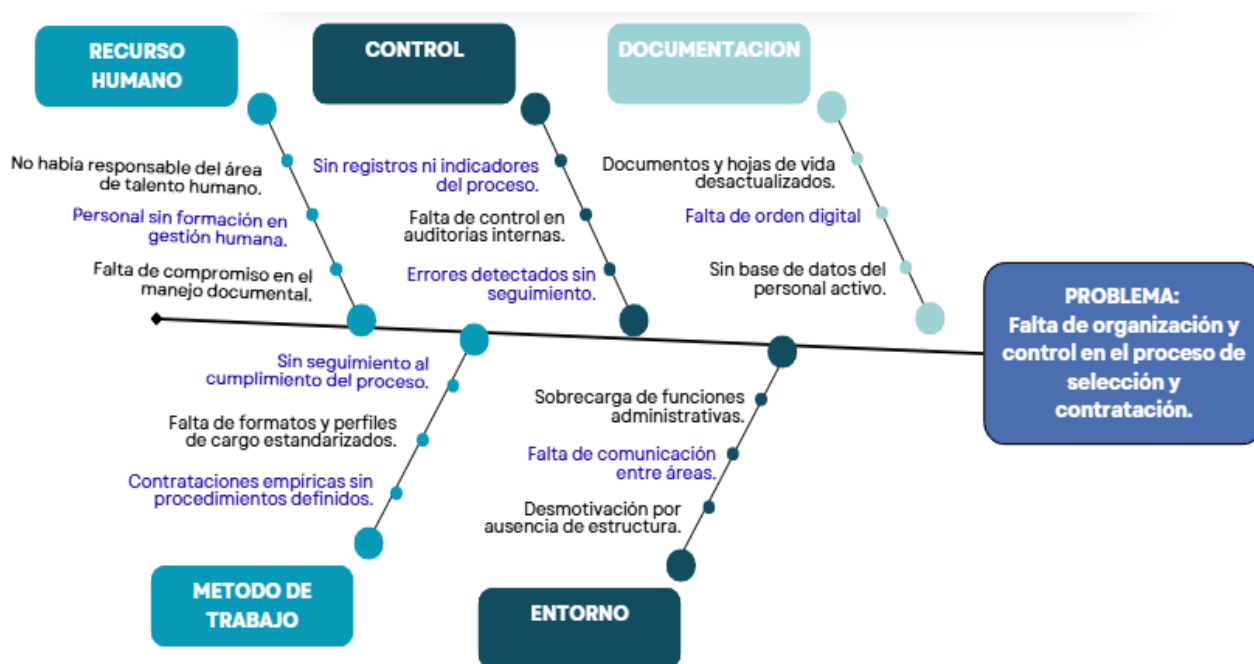
5.1 Punto de partida (Situación inicial)

En el área de talento humano del Cda Zona Industrial S.A.S, la principal falencia es que no cuentan con una Coordinadora o jefe que lidere las funciones correspondientes de esa área, normalmente delegaban las funciones al personal administrativo, pero no contaban con la experiencia o el conocimiento necesario, debido a esto era que cometían errores o no se realizaban las actividades. Otra falencia era que las contrataciones eran muy empíricas, no se contaba con formatos estandarizados, ni formatos de entrevistas. Las hojas de vida estaban desactualizadas y no había una base de datos por lo menos del personal activo.

Para identificar las problemáticas se elaboró un diagrama de Ishikawa causa y efecto el cual permitió analizar de manera visual los factores que contribuían a la desorganización en el proceso de selección y contratación.

Figura 2

Diagrama Ishikawa causa–efecto del proceso de selección y contratación.



Nota. El diagrama representa las principales causas identificadas en el área de talento humano que provocaban desorganización en el proceso de selección y contratación. **Fuente:** Adaptado del diagrama de Causa y Efecto de Kaoru Ishikawa (s.f.).

El diagrama causa y efecto permitió identificar las principales causas que provocaban la desorganización en el proceso de selección y contratación del área de talento humano del Cda Zona Industrial S.A.S. Esto está relacionado con la falta de procedimientos definidos, la ausencia de un responsable directo y la carencia de herramientas de control documental.

Se evidenció que los métodos de trabajo eran empíricos, no existían formatos estandarizados, lo que generaba errores y retrasos en las contrataciones y además rotación de personal, adicional a todo esto el personal no contaba con la formación necesaria en gestión humana ni con capacitaciones que le ayudarán a fortalecer los conocimientos en esta área, para poder aplicar de manera correcta todos los procesos.

Otro aspecto fue la documentación desactualizada y la falta de registros digitales, esto afectaba a la hora de presentar auditorías internas y llevar una trazabilidad de la información. Este análisis permitió entender que la problemática no se basa solamente en una causa, sino en varios factores que requieren acciones de mejora y una estructura más formal dentro del área de talento humano.

5.2 Intervención desarrollada

Después de identificar las causas en el diagrama de causa y efecto se empezó a planear cómo se podía aportar una solución real y práctica a la empresa.

Se identifico diversas problemáticas relacionadas con el área de Talento Humano, especialmente en el proceso de selección y contratación, estas situaciones provocaban debilidades administrativas y riesgos frente al cumplimiento normativo y la sostenibilidad organizacional, los principales riesgos hallados fueron:

Se evidencio que el CDA no contaba con descripciones de cargos claras y bien estructurada, debido a la falta de personal, algunos funcionarios asumían tareas que no les correspondían, lo que generaba sobrecarga laboral, porque adicional a eso habían puestos que no estaban suplantados por nadie, lo que ocasionaba que aparte de las funciones que nos correspondían, debíamos repartirnos las de los puestos que estaban sin personal. Esta situación limitaba la eficiencia de los procesos, retrasaba el cumplimiento y afectaba la calidad del servicio.

Asimismo, la ausencia de perfiles de cargo definidos provocaba que los procesos de selección no fueran coherentes para evaluar si los candidatos cumplían con las competencias requeridas. Lo que ocasionaba contrataciones inadecuadas frente a las necesidades de la empresa, incrementaba la rotación del personal, generaba desmotivación e insatisfacción laboral y, a su vez, aumentaba los costos de selección, capacitación e inducción.

Lo anterior se relaciona con un libro leído de Chiavenato (2011), quien afirma que la descripción de cargos permite definir funciones, los requisitos y las competencias necesarias en cada puesto de trabajo. Cuando hay ausencia de perfiles claros, se genera sobrecarga laboral, lo que afecta el rendimiento, la motivación y el desempeño. Asimismo, la falta de claridad en los cargos se deriva de procesos de selección poco adecuados, aumentando la rotación de personal y los costos de la contratación, inducción, capacitación, exámenes y demás procesos que se

realicen, como la dotación y documentación. Según Chiavenato, una gestión eficaz del talento humano debe comenzar con la definición y análisis de los puestos, ya que de este proceso dependen los demás.

Una de las principales acciones que tome fue la actualización de los perfiles de cargo, con el fin de definir de manera clara, las responsabilidades de cada puesto y designar vacantes para los puestos vacíos. Este ajuste permitió asignar tareas de forma más justa y coherente, evitando x|la sobrecarga laboral que antes generaba desmotivación y desorganización en la ejecución de las actividades. De esta forma, la empresa mejoro la distribución de trabajo y el cumplimiento de los objetivos, también fortaleció la motivación del personal, redujo la rotación y el optimizo los costos asociados a selección.

Otro aspecto critico fue la ausencia de procedimientos estandarizados para realizar entrevistas, a la hora de evaluarlos y seleccionarlos, la empresa no contaba con herramientas homogéneas a la hora de contratar a alguien; normalmente acudían a distinguidos o familiares, no tenían una contratación parcial y justa, no revisaban el conocimiento ni la experiencia, solo el vínculo que tenía con ellos. Lo que evidencia falta de imparcialidad y favoritismo, lo que incrementa el riesgo de contrataciones inadecuadas y personal incompetente en los cargos. Incluso, el contratar personal que no cumpla con los requisitos del cargo, puede generar retraso en los procesos y afectar directamente la calidad del servicio ofrecido por la empresa.


De acuerdo con Dessler (2015) los procesos de selección deben regirse por criterios claros y estandarizados, ya que son la base para garantizar que el candidato elegido posea la experiencia y los requisitos del cargo. El autor enfatiza que la ausencia de procedimientos o formatos de entrevistas, pruebas y evaluaciones genera decisiones subjetivas, derivada de personal que cuenta con el conocimiento para cargo, lo que genera retrasos en la realización de

funciones, eso afecta directamente la empresa. Asimismo, advierte que prácticas como favoritismo o la contratación de conocidos afectan la imparcialidad y credibilidad del proceso, provocando un mal ambiente laboral, provocado de injustas decisiones y reduciendo la confianza en los funcionarios. Para el autor la validez y confiabilidad en los métodos de selección son indispensables, por lo que permite evitar sobrecostos derivados de capacitaciones, despidos o reemplazos frecuentes.

A continuación, se presenta el formato de entrevista diseñado y aplicado en el CDA Zona Industrial S.A.S. como herramienta de apoyo para garantizar un proceso de selección más justo y estandarizado.

Figura 3

Formato de entrevista por competencias adaptado


	FORMATO		
	ENTREVISTA POR COMPETENCIAS		
Cargo al que aspira:			
1. DATOS BASICOS			
Nombres y apellidos completos			
Número de Identificación		Edad	
Fecha de Nacimiento		Estado Civil	
Datos de Contacto (Teléfono fijo y celular)		Correo Electrónico	
Dirección		Lugar de residencia	
Experiencia Laboral		Experiencia en el cargo	
Quien lo recomienda			
2. NUCLEO FAMILIAR			
Quienes conforman su entorno familiar			
Quienes conforman su grupo familiar:			
Actividad de la madre		Actividad del padre	
Nº hermanos		Lugar que ocupa en la familia	
Problemas de salud en la familia			
Que actividades realiza en familia			
3. CONYUGUE O COMPAÑERO			
Nombres y Apellidos Completos		Actividad	
Cuantos hijos tiene		Actividad de sus hijos	



FORMATO

ENTREVISTA POR COMPETENCIAS

Empresas donde ha laborado	1) _____	2) _____
	3) _____	4) _____
¿Qué dificultades tuvo en sus anteriores empleos y cómo las solucionó?		
¿Con qué disponibilidad cuenta para trabajar tiempo extra?		
6. MOTIVACION PARA EL CARGO		
¿Qué conoce de CDA ZONA INDUSTRIAL S.A.S?		
¿Por qué desea usted trabajar en CDA ZONA INDUSTRIAL S.A.S?		
¿Por qué cree usted que es el candidato idóneo para este cargo?		
¿Qué motivos lo llevaron a escoger su actividad o profesión actual?		
¿Qué características le gustaría encontrar en su jefe?		

	FORMATO		
	ENTREVISTA POR COMPETENCIAS		
7. COMPORTAMIENTO DURANTE LA ENTREVISTA			
Seguridad para el cargo:			
Presentación personal:			
Coherencia:			
Fluidez verbal:			
Vocabulario empleado:			
Disponibilidad para el cargo:			
Percepción del entrevistador:			
8. CONCLUSIONES			
Cumple con el perfil	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Eventualmente adecuado <input type="checkbox"/>
Adecuado para otro cargo como			
Nombre de Entrevistador		Firma de Entrevistador	

Nota. El formato muestra las preguntas y criterios de evaluación utilizados en entrevistas por competencias, adaptados para los procesos de selección del CDA Zona Industrial S.A.S. **Fuente:** Adaptado de Promedan IPS (2020), *FT-05-001-TH-Entrevista por competencia*.


Como se evidencia en la Figura 2, la adaptación del formato de competencias para la entrevista permitió contar con una herramienta estructurada y objetiva, orientada a evaluar de manera más precisa las habilidades, conocimientos y actitudes de los candidatos frente a los perfiles requeridos

Además del formato de entrevista, se diseñó una lista de verificación documental, la cual se muestra a continuación:

Figura 4

Lista de verificación documental para procesos de selección en el CDA Zona Industrial

S.A.S

 CDA ZONA INDUSTRIAL SAS LISTA DE CHEQUEO		
FASE	DOCUMENTOS	SI (X)
Fase de Aplicación y Preselección	Hoja de vida actualizada con firma y fecha	
	Fotocopia de cédula de ciudadanía ampliada al 150%	
	Certificados de formación académica (mínimo bachiller)	
	Certificados de formación técnica/profesional (si aplica)	
	Certificados laborales últimos 3 años (o 3 empresas)	
Fase de Evaluación y Entrevista	Formato de entrevista diligenciado	
	Resultado de pruebas técnicas o teóricas (si aplica)	
	Resultado de prueba psicotécnica (si aplica)	
Fase de Selección Final y Contratación	Certificado de afiliación a EPS	
	Certificado de afiliación a pensión	
	Certificado de afiliación a ARL	
	Examen médico de ingreso (ocupacional)	
	Certificado de altura o riesgo (si el cargo lo requiere)	
	Certificados de antecedentes judiciales (Policía Nacional)	
	Certificado de antecedentes disciplinarios (Procuraduría)	
	Certificado de antecedentes fiscales (Contraloría)	
	Fotocopia del RUT (si aplica)	
Formato de aceptación de condiciones laborales firmado		
Fase de Inducción y Vinculación (Administrativa y Legal)	Copia del contrato laboral firmado por ambas partes	
	Formato de afiliación a EPS diligenciado y radicado	
	Formato de afiliación a pensión diligenciado y radicado	
	Formato de afiliación a ARL diligenciado y radicado	
	Afiliación a caja de compensación familiar	
	Copia de la afiliación enviada por la empresa (EPS, pensión, ARL)	
	Acta de inducción general firmada por el colaborador	
	Firma del compromiso de confidencialidad	
Correspondencia	Certificaciones, memorandos, actas de descargos	
Desvinculación	Carta de renuncia firmada (cuando aplica)	
	Carta de aceptación de renuncia / notificación de finalización de contrato	
	Liquidación definitiva de prestaciones sociales (firmada por el trabajador)	
	Entrega de dotación, carné, herramientas, llaves, etc.	
	Paz y salvo de todas las áreas (firmado)	
	Examen de egreso	

Nota. La lista de chequeo se diseñó para verificar la completitud y validez de los documentos presentados por los aspirantes durante el proceso de selección. **Fuente:** Elaboración propia con base en la experiencia práctica en procesos de selección en el CDA Zona Industrial S.A.S. (2025).

La lista de verificación documental presentada en la Figura 3 se consolidó como un instrumento esencial para estandarizar y organizar los procesos de selección en el CDA Zona Industrial S.A.S., garantizando que todos los aspirantes cumplieran con los mismos requisitos y fortaleciendo la transparencia, la trazabilidad y la confiabilidad en la gestión documental.

Al revisar el archivo se evidencio un manejo documental limitado, teniendo hojas de vida incompletas y perdida de información por no tener respaldos digitales, representa una de las dificultades más críticas, cuando los archivos solo existen en formato físico, están expuestos a múltiples riesgos como deterioro natural, daños accidentales o extravió por manipulación inadecuada. Ante cualquiera de estas situaciones, la organización puedes perder información esencial como historiales laborales, autorizaciones, evaluaciones, correspondencia, contratos o documentos legales; lo que afecta directamente la continuidad y eficiencia de los procesos administrativos.

Esta problemática representa un riesgo frente auditorias, por no contar con soportes completos, un archivo incompleto puede interpretarse como falta de transparencia o incumplimiento normativo, lo que are la posibilidad de recibir respuestas negativas, sanciones perdidas de certificaciones o restricciones operativas. Las auditorias tanto internas como externas, tiene el propósito de verificar el cumplimiento de las normas legales, por lo que la ausencia de soportes dificulta demostrar la trazabilidad de procesos, En Colombia, la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) establece la obligatoriedad de organizar, conservar y custodiar

los documentos como soporte de la gestión administrativa, indicando en su artículo cuatro que estos constituyen prueba de las actuaciones de la entidad y garantía de su memoria institucional (Congreso de Colombia, 2000). De igual manera, el Código Sustantivo del Trabajo señala que el empleador debe llevar un registro completo de los trabajadores y conservar la documentación asociada a la relación laboral, lo cual resulta indispensable para demostrar el cumplimiento de las obligaciones legales (Ministerio de trabajo, 1950/2021, art.57).

Adicional esta problemática ralentiza la gestión administrativa, debido a la falta de información organizada y accesible. Robbins y Judge (2017) afirman que la información es la base de la toma de decisiones y cuando no es confiable, los procesos administrativos se ven limitados; la ausencia de registros adecuados genera incertidumbre, lo que a su vez puede provocar errores en la planeación, en la gestión de talento humano y la estrategia organizacional. Esto refuerza la necesidad de implementar un manejo documental eficiente que garantice la confiabilidad, trazabilidad y disponibilidad de la información, en lo cual se inició a ejecutar.

5.3 Punto de Llegada (Situación Final)

Al finalizar la práctica profesional en el CDA Zona Industrial S.A.S., se pudo evidenciar un cambio notorio en el área de talento humano. La situación que en un principio era desorganizada y sin control, se transformó en un proceso más estructurado, con herramientas claras y procedimientos definidos. Las actividades que se implementaron durante la práctica permitieron mejorar la eficiencia y dar más orden al trabajo del área.

Gracias a esto, las auditorías internas se desarrollaron con mayor fluidez y el control documental mejoró, debido a la solicitud de documentos y actualización de ellos. Otro resultado importante fue el compromiso que empezó a reflejar el personal administrativo mostraron más

interés en aprender y aplicar los nuevos procedimientos, entendiendo la importancia de mantener la documentación al día y cumplir con los procesos establecidos.

En comparación con la situación inicial, el cambio fue evidente: se pasó de un manejo empírico a un sistema más técnico y organizado. Aunque todavía quedan aspectos por fortalecer, se ve la necesidad de asignar la nueva líder de estas funciones para el área y actualizar periódicamente la información. Los avances logrados demostraron que con una buena orientación y trabajo en equipo es posible mejorar notablemente la gestión del talento humano.

Se realizó un indicador de actualización de información del personal activo el cual tenía como objetivo medir el nivel de actualización de información del personal activo, verificando el impacto de la organización documental implementada durante la práctica profesional.

Para calcular este indicador se realizó una revisión completa a las carpetas física y digitales del personal activo, durante el diagnóstico inicial identifiqué cuántas carpetas estaban incompletas con documentos vencidos y sin actualizar luego de aplicar la lista de verificación y digitar los registros, volví a revisar cada una para confirmar los avances.

En total se revisaron 14 carpetas, se logró recoger la documentación y actualizar 12 carpetas, las que faltaron fue porque el personal no contaba con el documento a la mano y quedó como sugerencia para llevar el control de esa documentación.

Tabla 6

Indicador de actualización de información del personal activo

Nombre del indicador	Fórmula de Cali	Situación inicial	Situación final	Resultado
Porcentaje de carpetas actualizadas del personal activo	(Numero de carpetas actualizadas/Total de carpetas revisar) *100	0 de 14 carpetas actualizadas	12 de 14 carpetas actualizadas	95%

Nota. El indicador refleja el avance alcanzado en la actualización de las carpetas del personal activo tras hoy la solicitud de los documentos. **Fuente:** elaboración propia (2025)

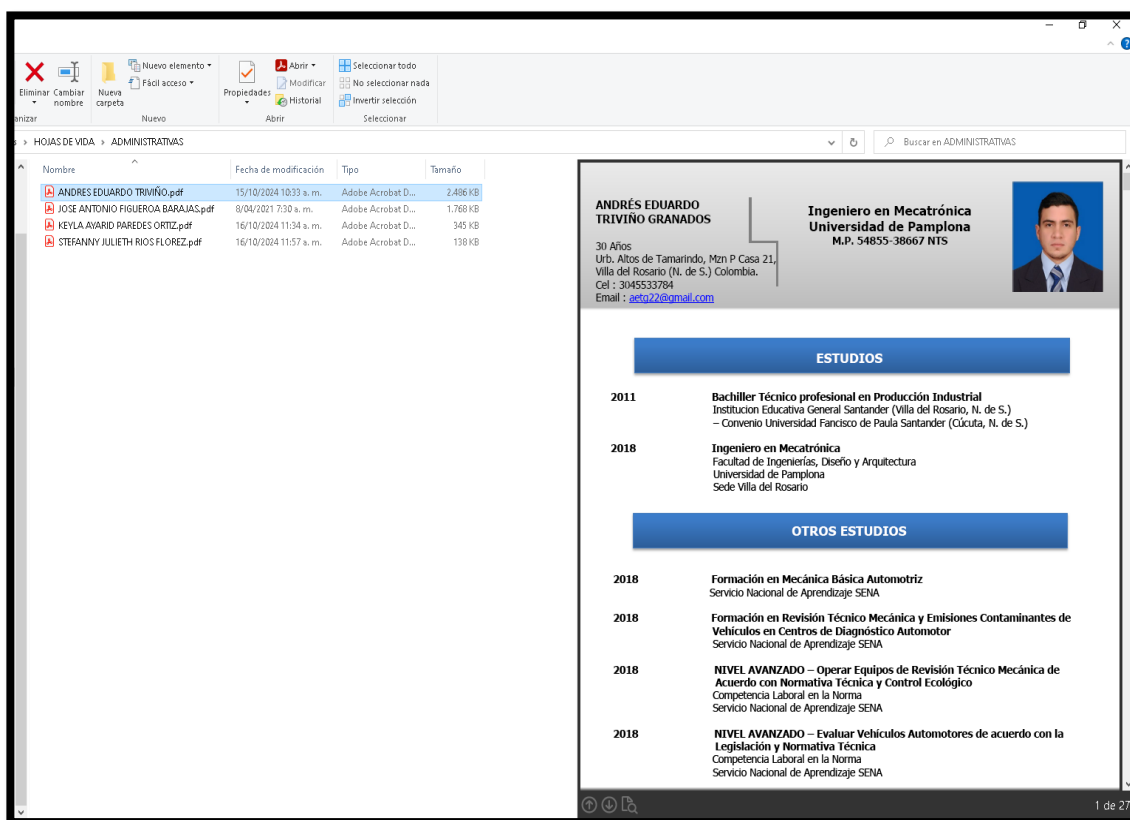
Este resultado deja evidencia que el proceso desarrollado durante la práctica tuvo un impacto positivo en la organización de los documentos del área de talento humano, las hojas de vida pasaron de estar desorganizado y con documentación incompleta, a contar con un orden mejor estipulado y actualizado. El indicador permite demostrar de forma cuantitativa el avance logrado y la efectividad de las estrategias implementadas.

Aún quedan documentos pendientes por parte de ciertos empleados, los cuales la empresa debe de darle seguimiento hoy para mantener el sistema de control bien estructurado y asegurar que toda la información se mantenga al día. Estos cambios mejoraron la gestión del área y también contribuyeron al fortalecimiento institucional del CDA zona industrial S.A.S.

Una de las acciones más significativas fue la organización de las hojas de vida y demás documentos del personal, tanto físicos como digital.

Figura 5

Evidencia de digitalización de hojas de vida en el CDA Zona Industria S.A.S



Nota. La figura presenta la evidencia del proceso de digitalización de las hojas de vida de los aspirantes, realizada como parte de la práctica profesional. **Fuente:** Elaboración propia con base en la experiencia práctica en procesos de selección en el CDA Zona Industrial S.A.S. (2025).

Esta ejecución, aunque parecía sencilla, represento un cambio importante a la administración, ordenando la información, actualizándola y garantizando que estuviera siempre disponible en el momento que se necesitara. Con esto, se fortaleció la trazabilidad de los

procesos y se redujo el riesgo de pérdida de datos de los funcionarios, logrando hacer más fluidas las auditorías y transmitió una mayor seguridad en la gestión de talento

Para mejorar el manejo de la información del personal en el CDA Zona Industrial S.A.S., se organizó y definió el proceso que debe seguirse desde la solicitud del cargo hasta la salida del trabajador. Esto permite que todas las actividades se realicen de forma ordenada y que los documentos se mantengan completos y actualizados.

En la siguiente imagen se presenta la estructura que se dejó para llevar el control de las hojas de vida y procesos.

Figura 6

Plantilla de guía de selección y contratación



Nota: Esta estructura fue diseñada para organizar y controlar mejor los documentos y actividades del área de talento humano en el CDA Zona Industrial S.A.S. **Fuente:** Elaboración propia (2025)

Esta plantilla es una guía para mejorar el orden en que se maneja la información y el procedimiento de selección y contratación del personal en la empresa. Antes los documentos no


seguían un orden y muchas veces en las hojas de vida faltaban formato o se mezclaban con información que no correspondía, al contar con un proceso ya definido y una guía con el paso a paso de cómo se debe realizar la vinculación y desvinculación, con el nombre de los formatos que debe implementar en los procesos.

Se logró que el área cuente con una herramienta visual mucho más clara que permite controlar la información, mantener la organizada y actualizarla fácilmente.

Se realizaron capacitaciones al personal del CDA Zona Industrial S.A.S. para socializar el nuevo procedimiento y asegurar su correcta aplicación. En estas actividades se explicó el uso de los formatos, se respondieron inquietudes y se invitó a los colaboradores a participar activamente. También se registró la asistencia como soporte del proceso de formación y de la apropiación de las herramientas implementadas.

Figura 7

Lista de asistencia de capacitación sobre el procedimiento de Selección y contratación

	PROCESO TALENTO HUMANO	Código: TH-IT-11
	FORMATO ACTA DE ASISTENCIA	Versión: 0
		Fecha de aprobación: 2020-11-30
		Soporte: Físico
		Página: 1 de 1

Fecha (AAAA-MM-DD): 04-junio-2025 Lugar: CDA ZONA INDUSTRIAL
 Actividad: Capacitación
 Responsable: Keyla Ayarid Paredes Ortiz
 Identificación: 1.004.845.743 Cargo / Profesión: Aux. Administrativo

Capacitación sobre el Procedimiento de Selección y Contratación de Personal

Temas tratados
Implementación del Proceso Actualizado de Selección y Contratación

Los aquí firmantes conocemos el objetivo y el contenido de esta actividad.

Registro de Asistencia				
No.	Nombre	Identificación	Cargo	Firma
1	Diana Mora	109044318	Aux. Admin.	Diana M
2	Israel Martillo	1090392059	Recepcionista	Israel Martillo
3	Costans Pérez León	1093788574	Inspector	Costans Pérez León
4	J. Nochemy Ayala B.	60366458	Recepción	Nochemy Ayala B.
5	Leonardo Suarez Z	1092371935	Ins. POC TA	Leonardo Suarez Z
6	Jorge Romo	1004807166	Inspector	Jorge Romo
7	Daniel Piro	1040571080	Inspector	Daniel Piro
8	Glenn Albarrán	27674005	S. Gerente	Glenn Albarrán
9				
10				

Observaciones

Nota: Se realizaron jornadas de capacitación para explicar el uso de los formatos y asegurar que el personal comprendiera el proceso de selección y manejo de documentos. **Fuente:** Elaboración propia (2025).

La capacitación permitió que el personal conociera el nuevo procedimiento y aclarara dudas sobre cómo diligenciar los formatos, lo cual facilita que se apliquen correctamente en el día a día. Estas jornadas ayudaron a que los colaboradores se apropiaran del proceso y se

sintieran más seguros al manejar la información del personal. Gracias a esto, se garantiza que el trabajo se realice de manera ordenada, reduciendo errores y mejorando la comunicación dentro del área administrativa.

Adicional se dejó una base de datos del personal activo para que sea más fácil mantener la información actualizada, en donde se puede registrar la información personal del trabajador, y el tipo de vinculación con fecha y cargos. Esto facilita muchas tareas, como hacer nomina, plantar turnos, controlar ausencias, programar capacitación y vacaciones. A continuación, se evidencia la información dicha.

Figura 8

Base de datos del personal activo en CDA Zona Industrial S.A.S

No.	CIUDAD DE EXPEDICION	CEDULA	NOMBRES	CARGOS DESEMPEÑADO	TIPO DE CONTRATO	FECHA INGRESO	VALOR FIJO	SEXO	RH	FECHA DE NACIMIENTO	ESTADO CIVIL	DIRECCION	CORREO ELECTRONICO	CELULAR
1	CUCUTA	1.004.845.743	KEYLA AYARID PAREDES ORTIZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	FIJO	01/09/2022	1.300.000	F	A+	22/12/2000	SOLTERA	CALLE 1 N 10 26 PUEBLO NUEVO	AYARID2000@GMAIL.COM	3145656377
2	LOS PATIOS	1.093.778.890	JOSE ANTONIO FIGUEROA BARAJAS	DIRECTOR TECNICO PRINCIPAL	FIJO	01/01/2022	2.330.713	M	A+	06/06/1995	SOLTERA	AV 4 26 13 PATIO CENTRO	JOANFIBA95@GMAIL.COM	3017603773
3	CUCUTA	1.004.807.166	JORGE ALEXANDER ROMERO CABARCAS	INSPECTOR DE LINEA	FIJO	08/11/2023	1.459.945	M	A+	16/01/2002	SOLTERA	CLLE 3 46C 13 1RA SABANA VERDE ANTONIA SANTOS	ROMEROJUNIOR363@GMAIL.COM	3158450220
4	CUCUTA	1.090.392.059	IVAN RODRIGO MANTILLA GRISALES	RECEPCIONISTA	FIJO	01/10/2022	1.300.000	M	A+	24/09/1999	UNION LIBRE	CLLE 27 28 29 BELEN	MANTILLAIVAN0@GMAIL.COM	3214121643
6	CUCUTA	1.090.444.318	DIANA ALEJANDRA MORA DIAZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	FIJO	28/05/2022	1.300.000	F	O+	25/08/1991	SOLTERA	AV 7 6 88 MOLINOS DEL NORTE	DIANAALAJANDRAMORADIAZ@GMAIL.COM	3233204601
7	CUCUTA	1.090.464.276	STEFANNY JULIETH RIOS FLOREZ	AUXILIAR CONTABLE	FIJO	25/05/2023	1.300.000	F	B-	26/04/1993	CASADA	CLLE 2 AV 9 9 30 ROSAL DEL NORTE	STEFANNYRIOS@HOTMAIL.COM	3158374206
9	SARDINATA	1.091.804.507	YENNY PAOLA GOMEZ GOMEZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	FIJO	02/08/2023	1.300.000	F	A+	20/03/1989	UNION LIBRE	MZ F1 CASA 16 BR LA CONCORDIA	YPAO-20@HOTMAIL.COM	3008250161
10	VILLA DEL ROSARIO	1.092.391.935	YORDY LEONARDO SUAREZ RIAÑO	INSPECTOR DE LINEA	FIJO	01/08/2022	1.459.945	M	O+	08/06/1997	SOLTERA	CLLE 4N 7 43 BARRIO SANTANDER	YORDYLEONARDOSUAREZ@GMAIL.COM	3008121672
11	LOS PATIOS	1.093.788.574	EDGAR GUSTAVO PAEZ LEON	INSPECTOR DE LINEA	FIJO	14/12/2022	1.459.945	M	O+	04/01/1997	UNION LIBRE	AV 36 29 37 BELEN DE UMBRIA	GAZPAR004@OUTLOOK.COM	3505336961
12	CUCUTA	109.378.942	JHOAN STEVEN DURAN CELY	INSPECTOR DE LINEA	FIJO	20/01/2024	1.459.945	M	O+	01/07/2000	SOLTERA	CLLE 16 7A 05 EL SALADO	XJSDCX@GMAIL.COM	3012247608
13	CUCUTA	60.366.458	MARIA NOEMY AYALA BLANDON	SERVICIOS GENERALES	FIJO	12/12/2023	1.300.000	F	A+	16/08/1974	CASADA	CALLE 29 6-18 PATIO CENTRO	MYMY0507AYALA@GMAIL.COM	3134826735
14	CUCUTA	1.010.024.449	ANDRES EDUARDO TRIVIÑO GRANADOS	RECEPCIONISTA	FIJO	03/09/2024	2.278.422	M	O+	22/08/1994	SOLTERA	URB ALTOS DEL TAMARINDO CASA P21	AETG22@GMAIL.COM	3045533784


Nota. La base de datos permite registrar y actualizar la información del personal activo, facilitando la gestión de los empleados y el control interno de la empresa. **Fuente:** Elaboración propia (2025).

La creación de esta base de datos contribuye a mejorar la organización interna del CDA Zona Industrial S.A.S., ya que permite mantener la información del personal actualizada y disponible, optimizando así los procesos de gestión del talento humano.

Después de consolidar la base de datos del personal activo, se identificó la necesidad de contar con un formato que permitiera mantener actualizado el registro de los cargos dentro de la empresa. Por esta razón, se diseñó una requisición de personal que facilita el proceso de reemplazo de trabajadores que se retiran o cambian de puesto, asegurando que las vacantes sean cubiertas de forma ordenada y sin afectar el funcionamiento de las áreas operativas. A continuación, se presenta el formato de requisición de personal implementado en la empresa.

Figura 9

Formato de requisición de personal del CDA Zona Industrial S.A.S

		REQUISICION DE PERSONAL	
Proceso	GESTION DE TALENTO HUMANO	Subproceso	SELECCION DE PERSONAL
SEDE	Cda Zona Industrial S.A.S	REGIONAL	N. de S.
NOMBRE SOLICITANTE		CARGO	FECHA
1. IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE SOLICITUD			
A	CARGO NUEVO	NOMBRE DEL CARGO	AREA
B	CARGO ANTIGUO	NOMBRE DEL CARGO	AREA
C	CARGO TEMPORAL	NOMBRE DEL CARGO	AREA
2. CONDICIONES DE VINCULACIÓN			
TIPO DE CONTRATO			
FIJO	INDEFINIDO	OBRALABOR	
APRENDIZAJE	PRESTACION DE SERVICIOS		
JORNADA LABORAL			
TIEMPO COMPLETO (48 horas semanales)	TIEMPO PARCIAL (No. Hs semanales ____)	SIN HORARIO	
VALOR SALARIO EN NUMEROS	VALOR SALARIO EN LETRAS		
3. MOTIVO DE CONTRATACIÓN			
NOVEDAD	RETIRO	INCAPACIDAD	VACACIONES
NOMBRE FUNCIONARIO A QUIEN REEMPLAZA			
CARGO			
PERFIL			
SALARIO			
FECHA RETIRO			
ENCARGADOS			
JEFE INMEDIATO		FIRMA	FECHA
COORDINADORA DE GESTION HUMANA (E)		FIRMA	FECHA
GERENTE REGIONAL		FIRMA	FECHA
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA DE APROBACION
TALENTO HUMANO	COMITE DE CALIDAD	GERENCIA	10/04/2018

Nota. El formato de requisición de personal fue tomado del sistema de gestión de la empresa CMQ Clínica Médico Quirúrgica y adaptado para su aplicación en el CDA Zona Industrial S.A.S. **Fuente:** CMQ Clínica Médico Quirúrgica (2018).

Estas herramientas contribuyen a mantener una organización más eficiente, con registros actualizados y una mejor planeación del recurso humano.

Las acciones desarrolladas dentro del área de talento humano han permitido optimizar los procedimientos internos, garantizar la continuidad operativa y promover una administración más ordenada del personal. Con estos avances, la empresa cuenta con una base sólida para seguir mejorando sus procesos y fomentar un ambiente laboral más estructurado y funcional.

CAPÍTULO VI Devolución creativa

6 Reflexión a fondo

Al reflexionar sobre todo lo desarrollado durante la práctica profesional en el CDA Zona Industrial, se puede afirmar que la experiencia represento un proceso significativo de aprendizaje y fortalecimiento profesional. A través de las actividades realizadas se logró comprender la importancia de contar con una adecuada gestión de talento humano, así mismo, se fortalecieron habilidades relacionadas con la observación, el análisis y la resolución de problemas, elementos que contribuyen al crecimiento profesional y el desarrollo de competencias laborales.

Al inicio se identificaron múltiples falencias en el área de talento humano, principalmente la falta de liderazgo, la falta de procesos estandarizados, falta de organización en los documentos y falta de comunicación, Lo que evidenció la necesidad de implementar un proceso más organizado y estructurado, ya que estas debilidades afectan directamente la eficiencia del área y generaba confusión al momento de realizar las contrataciones o mantener actualizada la información del personal.

Chiavenato (2011) sostiene que una gestión de talento humano eficaz requiere de planeación, organización y dirección para garantizar un desarrollo del personal y el cumplimiento de los objetivos. La principal necesidad de la empresa era estructurar un sistema que diera orden y continuar el trabajo y no solo corregir errores administrativos, por eso en las acciones de mejora se realizó la actualización de perfiles de cargo, la organización documental, la creación de formatos de entrevista y digitalización de información, adicional, se capacitó al personal para que tuviera el conocimiento necesario para continuar con estos procesos.

Aunque los resultados fueron positivos, se evidencia la necesidad de que la empresa asigna un responsable permanente para el área de talento humano, que garantice la continuidad de los procesos y el seguimiento de los avances logrados, aunque se capacito al personal es fundamental que haya una persona que lidere estos procesos como lo planteó Dessler (2015) quién resalta la importancia de contar con estructuras organizacionales claras que permitan sostener los procedimientos estandarizados al proceder del tiempo.

Los resultados alcanzados reflejan que cuando se aplican las estrategias adecuadas y se fomenta la comunicación y el trabajo en equipo, es posible generar cambios que impacten positivamente en la eficiencia y el ambiente laboral. Esta experiencia se convierte en una muestra de cómo la aplicación de conocimientos técnicos, acompañada del compromiso y la orientación, puede transformar un área de trabajo, fortalecer la cultura organizacional y contribuir al crecimiento tanto de la empresa como de los colaboradores que la conforman, como lo menciona también Chiavenato (2011).

7 Aprendizajes de la experiencia

Durante la práctica profesional en el CDA Zona Industrial S.A.S. más que aprender cosas nuevas, se reafirmaron y aplicaron los conocimientos y la experiencia que ya se tenían del área de talento humano. Gracias a la trayectoria en la Clínica Médico Quirúrgica, ya se conocían los procesos de selección, contratación, documentación y afiliaciones, Pero esta experiencia permitió aplicarlo en un contexto diferente, con nuevos retos y condiciones. Según Chiavenato (2011) afirma que la gestión del talento humano requiere de adaptabilidad, ya que cada organización posee características diferentes.

El desarrollo de la práctica hoy fortaleció competencias como la orientación de personal el liderazgo y la capacidad de enseñar a otros. Se evidenció que el conocimiento no sirve de mucho, si no se comparte y que con paciencia y empatía es posible motivar a los demás para trabajar con más orden. Aunque los procedimientos sean los mismos, cada empresa tiene su forma de hacer las cosas, y ahí es donde el profesional debe ser flexible y buscar la mejor manera de aplicar lo que sabe. En este sentido, Robbins y Judge (2013) señala que el liderazgo efectivo, implica comunicación, empatía y la capacidad de generar confianza, son elementos que favorecen el compromiso y la cooperación en el equipo de trabajo.

Se puede ver la importancia de tener procesos bien estructurados, documentos completos y actualizados, y de mantener una buena comunicación con el equipo. Al elaborar los perfiles de cargo, crear formatos de entrevistas, organizar la documentación y digitalizar las hojas de vida, el área empezó a funcionar con más claridad y eficiencia, lo cual también facilitó el trabajo del personal administrativo. Lo que puede deducir que los pequeños detalles, como revisar la información o mantener los registros al día, hacen una gran diferencia en el orden y la transparencia de los procesos.

Al principio algunos funcionarios estaban inseguros o poco interesados, pero cuando entendieron que los cambios les facilitaban el trabajo, se mostraron más dispuestos a colaborar y esa experiencia me enseñó que cuando se explica el propósito de lo que se hace y se escucha a los demás, se genera confianza y trabajo en equipo. En conjunto, la experiencia demostró que la gestión del talento humano no se limita a procedimientos administrativos, sino que representa un eje fundamental para el crecimiento organizacional y el desarrollo del personal

CAPÍTULO VII. Conclusiones y Recomendaciones

8 Conclusiones

La práctica profesional en el CDA Zona Industrial S.A.S. permitió alcanzar los objetivos planteados en esta sistematización, ya que se logró fortalecer el proceso de selección y contratación en el área de talento humano a través de herramientas y estrategias que mejoraron el orden, la documentación y la eficiencia de las actividades.

El primer objetivo, fue posible describir la situación inicial del área y reconocer las falencias existentes, como la falta de liderazgo, la ausencia de formatos estandarizados y la desorganización documental. Este diagnóstico fue la base para comprender las necesidades reales de la empresa y definir las acciones de mejora más adecuadas.

Respecto al segundo objetivo, se implementaron cambios significativos como la creación de perfiles de cargo, el diseño de formatos de entrevista por competencias, la digitalización de hojas de vida y la elaboración de una base de datos del personal activo. Estas acciones contribuyeron a que el área funcionara con mayor claridad, demostrando que la aplicación de conocimientos técnicos puede generar resultados concretos dentro de una organización.

En cuanto al tercer objetivo, la práctica permitió reflexionar sobre los aprendizajes adquiridos y reafirmar la importancia del talento humano dentro de las empresas. Más que un ejercicio técnico, fue una experiencia que reforzó el valor de la empatía, la comunicación y el trabajo en equipo como elementos claves para el éxito de cualquier gestión.

Desde el punto de vista académico, este proceso aportó al fortalecimiento de las competencias profesionales, al permitir aplicar los conocimientos teóricos en un contexto real y

comprender cómo la gestión del talento humano influye directamente en el desarrollo organizacional. Además, representó un espacio de aprendizaje práctico que refuerza la formación impartida por la universidad, demostrando que la experiencia en campo es fundamental para consolidar las habilidades del futuro profesional.

Esta sistematización no solo cumplió con los objetivos propuestos, sino que también dejó una huella personal y profesional, reafirmando mi compromiso con la gestión humana y mi deseo de seguir creciendo en este campo, aplicando lo aprendido con responsabilidad, ética y vocación de servicio.

9 Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la práctica profesional y los objetivos de esta sistematización, se proponen las siguientes recomendaciones para fortalecer los procesos del área de talento humano y aportar al entorno académico.

Primero, sería importante que el CDA Zona Industrial S.A.S. cuente con una persona encargada exclusivamente del área de talento humano, que pueda liderar los procesos y dar seguimiento a las mejoras implementadas, permitiría mantener el orden, actualizar la documentación y garantizar la continuidad del trabajo realizado.

También se recomienda realizar una revisión periódica de los perfiles de cargo y formatos de entrevistas, para asegurar que sigan siendo acordes a las necesidades reales de la empresa, actualizar estos documentos al menos una vez al año ayudaría a conservar la claridad en las funciones y facilitaría la contratación del personal adecuado.

Otra recomendación es fortalecer la capacitación del personal administrativo, especialmente en temas de manejo documental, normatividad laboral y procesos de selección, ya que esto contribuiría a mejorar la eficiencia y a reducir los errores. Mantener al equipo informado y preparado genera confianza y compromiso.

Desde el ámbito académico, se sugiere que los estudiantes que vayan a realizar su práctica profesional se preparen con una planeación previa, identificando las áreas donde pueden aportar más según su experiencia. Esto les permitirá desarrollar proyectos más efectivos y relacionados con sus intereses profesionales. Además, la universidad podría continuar impulsando estos espacios de sistematización, ya que son una oportunidad real para aplicar la teoría y fortalecer las competencias en contextos laborales.

En general, esta experiencia deja como recomendación seguir trabajando con compromiso, empatía y disciplina, aplicando los conocimientos adquiridos no solo para mejorar los procesos internos de una organización, sino también para aportar al crecimiento personal y profesional dentro del campo del talento humano.

10 Referencias

- Bello, E. Y. (2020). Análisis sobre los procesos administrativos en el reclutamiento y selección de personal en las Pymes del sector floricultor. Tenjo Cundinamarca.
- Chiavenato, I. (2011). Administracion de Recursos Humanos. Obtenido de Administracion de Recursos Humanos: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf
- Dessler, G. (2025). Administración de Recursos Humanos. Obtenido de Administración de Recursos Humanos: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administraci_%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf
- Gov.co. (14 de julio de 2000). Obtenido de Gov.co: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4275>
- Hernández, G. C. (2007). La Gestión Humana en Colombia: Características y tendencias de la práctica y de la investigación. Manizales.
- Judge, R. y. (2017). Comportamiento organizacional. Obtenido de Comportamiento organizacional: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/robbins%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Molinares, V. S. (2013). Diagnóstico de los procesos de la Gestión del Talento Humano en la empresa Ipoliexco Ltda. . Bello, Antioquia.

Sistema unico de informacion normativa. (07 de junio de 1995). Obtenido de Sistema unico de informacion normativa: [https://www.suin-](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30019323)

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30019323](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30019323)

Valera, R. (2006). ¿Como sistematizar? una guia didactica para sistematiza practicas. Obtenido de ¿Como sistematizar? una guia didactica para sistematiza practicas:

https://es.scribd.com/document/415619316/documento-guia-sistematizar-guia-ruth-varela-pdf?utm_source

11 Anexos

Anexo A

Carta de recomendación del CDA Zona Industrial S.A.S



EL SUSCRITO REPRESENTANTE LEGAL
DEL CDA ZONA INDUSTRIAL S.A.S

CERTIFICA:

Que la señorita Keyla Ayarid Paredes Ortiz, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.004.845.743, realizó su práctica profesional, desempeñándose en el área de Gestión de Talento Humano.

Durante el tiempo que estuvo vinculada a nuestra organización, demostró ser una persona responsable, comprometida y proactiva, con excelentes habilidades de trabajo en equipo, comunicación, liderazgo y adaptación al cambio. Su desempeño fue altamente satisfactorio, aportando de manera significativa al cumplimiento de las funciones asignadas y contribuyendo con propuestas de mejora dentro del área.

Por lo anterior, recomiendo ampliamente a Keyla Ayarid Paredes Ortiz para futuros procesos laborales, seguros de que realizará sus funciones con la misma eficiencia y compromiso que demostró en nuestra empresa.

La presente certificación se expide en la ciudad de San José de Cúcuta, a los veintiún (21) días del mes de agosto del año dos mil veinticinco (2025).



JUAN DIEGO CORREDOR MENESES
Representante Legal

☎ 595 6530 / 575 0001 📞 320 848 4221
📍 Calle BAN # 3-07, Barrio COLPET
📱 @cdazonaindustrial

Anexo B**Carta de Autorización para práctica profesional en CDA Zona Industrial S.A.S**

Cúcuta, 09 de septiembre de 2025

Señores:
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNIMINUTO
Cúcuta

Asunto: Autorización del estudiante UNMINUTO al campo de sistematización de las experiencias en prácticas como opción de grado.

Por medio de la presente, confirmo la autorización de la estudiante Keyla Ayarid Paredes Ortiz identificada con CC 1.004.845.743 de Cúcuta, para realizar sistematización de las experiencias en prácticas realizadas en el Cda Zona Industrial S.A.S ubicada en la dirección Calle 6an 3 07 Barrio Colpet bajo modalidad contrato laboral, como opción de grado.

Agradezco a UNIMINUTO, por tenernos en cuenta en la asignación del practicante.

Nombre: Andres Eduardo Triviño Granados
Cargo: Director Técnico
Empresa: Cda Zona industrial S.A.S
Teléfono 3208484221

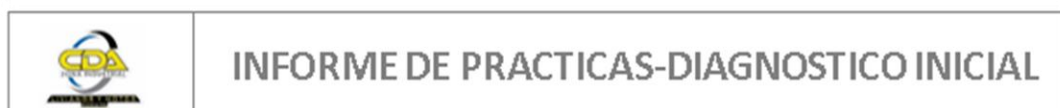
☎ 595 6530 / 575 0001 📞 320 848 4221

📍 Calle 6AN # 3-07, Barrio COLPET

📱 @cdazonaindustrial

Anexo C

Informe del Diagnóstico inicial de la Práctica Profesional



Centro de Diagnóstico Automotor Zona Industrial S.A.S.

Área evaluada: Gestión del talento humano

Tema: Proceso de selección y contratación

Fecha: mayo de 2025

Durante el transcurso de la primera semana de intervención en el CDA Zona Industrial S.A.S., se realizó una revisión exhaustiva del proceso de selección y contratación actualmente implementado por la organización. A través de la observación directa, revisión documental y entrevistas informales con el personal administrativo, se identificaron múltiples falencias que afectan la eficiencia y la transparencia de este proceso.

Entre los principales hallazgos se encuentran:

- Ausencia de perfiles de cargo estructurados: No existe una descripción formal de funciones, requisitos y competencias esperadas por cada cargo, lo que dificulta seleccionar candidatos con las habilidades adecuadas.
- Falta de formatos estandarizados: No se utilizan instrumentos definidos para entrevistas, evaluación de hojas de vida o verificación documental, lo que genera subjetividad en la toma de decisiones.
- Documentación desorganizada: Las carpetas físicas del personal están incompletas o presentan información desactualizada. No hay un control claro sobre qué documentos son obligatorios para cada cargo.
- Selección basada en afinidad personal: Se evidenció que algunas contrataciones se han realizado sin filtros técnicos ni procesos previos, sino por recomendaciones o conocimiento previo, lo cual puede derivar en contrataciones inadecuadas.
- Falta de seguimiento posterior a la contratación: No existen mecanismos de evaluación del desempeño inicial o de seguimiento a los nuevos trabajadores, lo cual impide detectar tempranamente si la persona se ajusta al cargo.

Este diagnóstico evidencia la necesidad urgente de establecer lineamientos claros, estandarizar herramientas y formalizar el procedimiento de selección y contratación. La ausencia de estas herramientas pone en riesgo la calidad del servicio prestado, genera posibles conflictos internos y afecta la profesionalización de los procesos organizativos. A partir de este análisis, se propone desarrollar instrumentos técnicos y prácticos que permitan implementar un modelo más efectivo y alineado con los objetivos del CDA Zona Industrial S.A.S.

KEYLA AYARID PAREDES ORTIZ
Practicante

JUAN DIEGO CORREDOR MENESES
Gerente-Representante Legal

ANDRÉS EDUARDO TRIVIÑO GRANADOS
Director Técnico