

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 1 de 10

**FACULTAD DE _____
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

Nombre del estudiante	Juan David Davila Marin
Programa académico	Administración de Negocios Internacionales
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	Telemed BPO Soluciones
NIT.	9001007373
Dirección	Cl. 53 #45-112
Teléfono	6044449909
Dependencia o Área	Recursos Humanos
Nombre Completo del Jefe del estudiante	Alexander Sosa
Cargo	Coordinador de Operaciones
Labor que desempeña el estudiante	Supervisor
Nombre del asesor de práctica	Daniela Valencia Muñoz
Fecha de inicio de la práctica	24/07/2023
Fecha de finalización de la práctica	19/11/2023

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

1.1 Centro de práctica.

Nombre o razón social, misión, visión objetivos institucionales, estudio organizacional del Centro de Práctica.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 2 de 10

Telemed BPO SAS

Misión: Ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones en comunicaciones con servicio, tecnología y personal calificado.

Visión: Información no compartida por la empresa.

Valores Corporativos:

-Confidencialidad: Garantizar la protección de la información de los clientes, usuarios y de la organización.

-Honestidad: Manejo claro de los procesos con base en las políticas, la normatividad y los principios.

-Respeto: Escuchar a los clientes y usuarios, brindando un trato más cálido y humano.

-Responsabilidad: Cumplir con los requisitos acordados para los diferentes servicios.

-Flexibilidad: Adaptación de nuestro equipo de trabajo a las diferentes necesidades y culturas de los clientes.

-Servicio: Dar respuestas y soluciones a los clientes y usuarios en el primer contacto.

Toda la información anterior fue recolectada en base a información compartida por la empresa en base a diapositivas.

Organigrama: https://happymed.bitrix24.site/organigrama_itnr/

En base al anterior organigrama brindado por la empresa, la empresa se encuentra constituida de la siguiente manera:

En el nivel superior está el gerente general, de él se desprenden los diferentes líderes de cada área de la empresa.

En el área de recursos humanos, encontramos los siguientes roles: Líder de Recursos Humanos, Gestora de Recursos humanos, analista de atracción del talento humano, gestora de SST, auxiliar de reclutamiento y los formadores.

En el área de operación, encontramos los siguientes roles: Líder de operaciones, coordinadores, Líderes de equipo y en el área de apoyo: Analista de información, analista workforce, auxiliar de operaciones campaign y GTR, técnico CX y analistas de calidad.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 3 de 10

En el área administrativa encontramos: Líder administrativa, auxiliar contable, analista administrativa, analista de tesorería, analistas TI, auxiliar de infraestructura, auxiliar de compras, auxiliares administrativas, secretaria, supervisor y auxiliar operativo de la línea de Bits and Bots y finalmente el líder comercial.

1.2 Objetivo de la práctica empresarial.

Desarrollar y ampliar mis competencias y habilidades, así como abordar y superar mis áreas de mejora, a través de la adquisición de nuevos conocimientos y experiencias, con el fin de estar mejor preparado para enfrentar desafíos tanto en mi vida personal como profesional.

1.3 Funciones

Apoyo de diferentes actividades de STAFF, entre las que se encuentran tareas de Supervisión, Análisis de Calidad y en este periodo de práctica, funciones de apoyo al área de recursos humanos y administración, mediante la descripción de roles solicitados por la empresa.

1.4 Justificación de la práctica empresarial.

Durante el periodo de práctica, se llevará a cabo la detallada descripción de algunos de los roles desempeñados dentro de la empresa previamente asignados por la compañía. Este procedimiento representa una importancia significativa en la consecución de la certificación ISO 9001 del 2018, la cual se posiciona como un objetivo central para el crecimiento y la evolución de la empresa como entidad y organización. Esta actividad representa el primer paso entre los diversos procesos que la empresa debe abordar para obtener la mencionada certificación. A partir de la descripción de roles, la empresa podrá establecer los cimientos necesarios para la elaboración de los mapas de procesos y llevar a cabo una gestión eficiente del cambio, elementos cruciales para el desarrollo continuo y la evolución organizacional.

1.5 Equipo de trabajo.

Jefe de proyecto: William Echeverry, líder de recursos humanos.

2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS

2.1 Título de la propuesta

Descripción de Roles.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 4 de 10</p>

2.2 Planteamiento del problema.

La empresa está actualmente en el proceso de búsqueda, implementación y certificación de la norma internacional de gestión de calidad ISO 9001:2018. Para lograr este objetivo, se requiere llevar a cabo la creación de documentos e informes fundamentales que contribuirán a fortalecer y optimizar la organización y sus procesos internos y externos.

Uno de los procedimientos esenciales en el funcionamiento organizativo radica en la adecuada descripción de roles que englobe la totalidad de los cargos existentes dentro de la empresa. Esta detallada delineación de roles tiene como propósito fundamental definir las responsabilidades y tareas específicas asignadas a cada miembro del equipo. En este sentido, se busca establecer con precisión las funciones que cada colaborador debe desempeñar en sus respectivas áreas, delimitando claramente su contribución a los objetivos globales de la empresa.

2.3 Justificación.

La descripción detallada de roles es un factor esencial exigido por la normativa ISO 9001, un estándar internacional reconocido para la gestión de la calidad dentro de las organizaciones. Este requisito se impone con el propósito de asegurar que una organización cumple con los más altos estándares de calidad en sus operaciones. Ahora bien, estos procesos y roles van más allá de ser meras formalidades burocráticas; tienen un impacto significativo en múltiples aspectos claves de la empresa.

La elaboración minuciosa de la descripción de roles asegura que cada integrante del equipo posea una comprensión clara de sus responsabilidades y funciones en la organización. Este enfoque no solo eleva la eficacia operativa, sino que también previene la duplicación de esfuerzos y conflictos de roles, al mismo tiempo que facilita la identificación de áreas susceptibles de mejora en la distribución de tareas. Además, contribuye significativamente a la optimización de los recursos humanos, permitiendo una asignación más estratégica de talento y habilidades, fortaleciendo así la capacidad de la empresa para alcanzar sus metas de manera eficiente y sinérgica.

Asimismo, la descripción detallada de roles sirve como herramienta estratégica para anticipar y gestionar las necesidades de talento de la empresa. Al identificar claramente las competencias y habilidades requeridas para cada puesto, se facilita la toma de decisiones en materia de contratación, promoción y desarrollo profesional. En este sentido, la descripción precisa de roles se convierte en un elemento esencial para el continuo crecimiento y adaptabilidad de la organización en un entorno empresarial dinámico y competitivo.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 5 de 10

2.4 Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).

Objetivo General:

Elaborar las descripciones detalladas de roles en la organización en un plazo de 3 meses, con el fin de tener un registro completo y preciso de las responsabilidades de cada puesto.

Objetivos Específicos:

- Identificar oportunidades de mejora en las funciones de los cargos, centrándose en la optimización de tiempos, recursos y la reducción de costos operativos, además de la mejora en la eficiencia de las actividades. (Identificación de reprocesos, roles que repiten actividades)
- Plantear recomendaciones con el objetivo de mejorar las funciones y las divisiones de las actividades.
- Realizar una evaluación general de los colaboradores y su conocimiento de las actividades del cargo asignado.

2.5 Diseño Metodológico.

La técnica a implementar será a través de una investigación cualitativa donde se utilizará la entrevista física a cada uno de los colaboradores como formato para identificar los procesos y las funciones que se llevan a cabo en el momento. Todo será documentado en un formato ya establecido por la empresa para la descripción de los cargos. La entrevista será a través de las siguientes preguntas formuladas por parte de la empresa:

- ¿Cuál es su cargo?
- ¿Cuál es su jefe inmediato?
- ¿Tiene personas a cargo?
- ¿Cuál(es) es el objetivo de su rol?
- ¿Cuáles son las funciones de su rol?
- ¿Qué formación cree usted que debe tener una persona para este rol?
- ¿Qué experiencia cree usted que debe tener una persona para el cumplimiento de este rol?

Adicional a esto, decidí formular 2 preguntas adicionales que pueden ayudar a complementar la entrevista y la descripción de roles.

- ¿Que cualidades o habilidades cree usted que debe tener una persona que quiera aplicar a este rol?
- ¿Por qué cree usted que es importante este rol en la empresa?

Una vez obtenidas las respuestas de dicha entrevista, procederemos con la formulación y redacción de los perfiles de cargos.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 6 de 10

El formato final resultante será compartido con el líder del proyecto, quien tendrá la libertad de proponer posibles modificaciones o mejoras en las descripciones. Es importante destacar que el ejercicio presentado por el estudiante no será necesariamente la versión definitiva. La empresa deberá llevar a cabo ciertos procesos internos con el fin de perfeccionar las descripciones y ajustar el formato según sea necesario.

2.6 Cronograma de Actividades.

Adjunto Diagrama de Gantt en archivo separado.

2.7 Presupuesto (Ficha de presupuesto)

En el contexto del proyecto de plan de mejoramiento, es importante destacar que la mayor parte de los recursos utilizados se derivan de la valiosa contribución del talento humano. En este sentido, ningún recurso de la empresa ha sido empleado en el desarrollo de este proyecto, subrayando así la dependencia exclusiva de los recursos humanos para su ejecución.

En cuanto a la recopilación de datos, se realizó haciendo uso de un computador portátil proporcionado por el estudiante. Es importante señalar que no se cuenta con ninguna otra fuente de financiamiento en apoyo al proyecto. Esto implica que todos los recursos utilizados son, de hecho, netamente representativos del compromiso y el esfuerzo del talento humano involucrado en el proyecto.

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

3.1 MARCO DE REFERENCIA (antecedentes, marco teórico, marco conceptual, Marco legal.

Las empresas deben perseguir un crecimiento y una innovación constantes. La estandarización de las funciones y procesos de la compañía refuerza su operación y establece una base sólida para enfrentar posibles cambios, lo que añade un valor significativo en términos de calidad y eficiencia. Esto, a su vez, contribuye a la estabilidad del funcionamiento de la empresa.

Previo a esta iniciativa, la empresa carecía de una descripción precisa y clara de los roles y funciones de cada colaborador. Esta falta de claridad a veces resultaba en que los colaboradores no comprendieran plenamente sus responsabilidades y los objetivos de sus cargos. Como consecuencia, había funciones sin asignar y se generaban reprocesos en las actividades de la empresa.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 7 de 10

Desde una perspectiva legal, es fundamental destacar que esta detallada descripción de roles desempeña un papel de suma relevancia en el proceso de certificación de la norma ISO 9001:2018. Esta certificación conlleva mejoras significativas para la empresa y le concede un estándar de calidad más elevado, lo cual reviste una trascendental importancia.

Es necesario subrayar que esta certificación adquiere un valor excepcional para la empresa, dado que una proporción considerable de sus clientes se encuentra en el ámbito internacional. La obtención de esta certificación de calidad le proporcionaría a la empresa una base sólida y confiable que podría presentar ante posibles clientes, añadiendo, de esta manera, un valor diferenciador a la empresa y sus metas.

3.2 Desarrollo y logro de objetivos (Desarrollo de cada uno de los objetivos planteados en la propuesta.

1. Identificación de puntos de mejora.

Falta de Claridad en las Funciones de Algunos Roles:

En algunos casos, se observó que los empleados no tenían una comprensión clara de sus funciones, lo que a veces resultaba en una dependencia excesiva de las tareas diarias de la operación, sin un conjunto definido de responsabilidades ni una gestión efectiva de las mismas. Esto afecta la eficiencia en la realización de las actividades.

Falta de Conocimiento del Objetivo General del Rol:

En la entrevista se evidenció que más de 7 de los roles, carecían de un entendimiento claro del objetivo general de sus roles antes de realizar ciertas actividades, lo que a menudo dificultaba su capacidad para enfocar sus tareas de manera eficiente en la consecución de los objetivos de la organización.

Ausencia de Checklist o Registro de Actividades:

Se observó que los roles no cuentan con un checklist o registro de actividades que respalde sus tareas diarias en la operación, lo que puede llevar a la falta de seguimiento y control de las labores realizadas.

Deficiencias en la Asignación de Tareas:

Llama la atención que, en la descripción de roles, la tarea de inventario no está claramente asignada a una persona o no se encuentra constituida como una actividad asignada a un rol específico. Esto puede llegar a generar ambigüedad en la responsabilidad.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 8 de 10

Limitación en la Diversidad de Formación Académica:

De los 18 roles entrevistados, 16 están diseñados para personas con formación académica en campos administrativos, lo que en ocasiones restringe la diversidad de perfiles que podrían acceder a estos puestos. Esto puede limitar la riqueza de perspectivas y enfoques en la organización.

2. Planteamiento de recomendación y áreas de mejora identificados.

- Se le recomienda a la empresa, poder compartir las descripciones de roles con cada uno de los colaboradores, es decir, no simplemente utilizar el ejercicio como parte del proceso de certificación, sino utilizarlo como fuente de mejora de cada uno de los procesos de la compañía.
- En los roles relacionados con compras, contabilidad y áreas vinculadas a la gestión de insumos, resulta esencial establecer una sólida conexión que permita la medición y la administración efectiva de los inventarios. Además, esta interconexión es fundamental para el control de gastos, lo que a su vez contribuirá a mejorar la eficiencia en la utilización de recursos en cada uno de los procesos. Este enfoque integral no solo busca reducir costos, sino también prevenir la mala utilización de recursos, optimizando así el desempeño global de la empresa
- Para aquellos roles que supervisan y lideran áreas con personal a su cargo, se sugiere la incorporación de una nueva función en sus responsabilidades. Esta función se centraría en la revisión del cumplimiento de las actividades y la creación de listas de verificación (checklists) con el fin de fortalecer el control sobre el desempeño y la consecución de los objetivos generales dentro de sus respectivas áreas.
- En los roles de Auxiliar Administrativa ITS y Auxiliar Administrativa Buwelo, se sugiere llevar a cabo una revisión y calibración de las funciones asignadas a ambos puestos. A pesar de que ambas líneas operacionales presentan requisitos y objetivos específicos, actualmente existe una marcada disparidad en las responsabilidades asociadas a cada uno de estos roles. Se considera que sería beneficioso explorar la posibilidad de redistribuir ciertas funciones con el propósito de fomentar una colaboración más efectiva entre ambos roles y, en última instancia, mejorar el desempeño y contribución mutua en beneficio de la organización

3. Evaluación General del ejercicio y los roles.

La organización cuenta con una sólida estructura de distribución de roles y tareas; no obstante, el ejercicio ha revelado que, en algunos casos, los roles se han enfocado en las tareas diarias y en las funciones que surgen a lo largo del día, en lugar de centrarse en las responsabilidades inherentes al rol y su contribución al logro del objetivo general. Esto puede llevar a que ciertas funciones queden desatendidas, afectando la eficiencia operativa y la consecución de los objetivos de la empresa. No obstante, a raíz de este ejercicio, los roles han tomado conciencia de la importancia de una definición clara de sus funciones, reconociendo que esto puede resultar en una notable mejora en la realización de las actividades diarias y en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 9 de 10

Muchos de los roles han expresado que este tipo de ejercicio era una necesidad previamente no abordada en la compañía, y ahora consideran que será una herramienta valiosa para facilitar la gestión de cambios en las funciones. Proporcionará una mayor simplicidad en los procesos de capacitación y adaptación cuando se integren nuevos miembros al equipo o se realicen cambios en los roles existentes.

4. CONCLUSIONES

Este ejercicio ha demostrado ser una herramienta valiosa para recordar a los roles la importancia de mantener una comprensión clara de sus responsabilidades y el objetivo global de sus respectivas funciones. Esta mayor claridad ha contribuido de manera significativa a la mejora de la eficiencia en la consecución de los objetivos y los procesos de la organización

- La realización de este ejercicio ha sido sumamente enriquecedora tanto en el ámbito personal como en mi desarrollo profesional. Ha resaltado la importancia de llevar a cabo el registro detallado de actividades y la elaboración de descripciones de roles en todas las empresas, no solo como un requisito para cumplir con las normas ISO, sino también como una herramienta de gran valor desde una perspectiva administrativa en cualquier organización. Este aprendizaje resulta especialmente relevante en mi formación académica y en la relación con mi carrera universitaria, ya que refuerza la relevancia de estos conceptos en el entorno empresarial actual y futuros desafíos profesionales.
- Desde una perspectiva micro, es evidente que este ejercicio ha mejorado significativamente los procesos internos de la organización y ha contribuido al desarrollo más efectivo de las actividades de los roles en cuestión. Sin embargo, cuando observamos el panorama desde una perspectiva macro, podemos apreciar que esto no solo representa un avance en la búsqueda de la certificación ISO, sino que también añade un valor sustancial a la empresa. El registro detallado de roles y actividades no solo facilita el camino hacia la certificación ISO, sino que también fortalece la imagen de la compañía a nivel nacional e internacional. Esto puede atraer nuevos clientes y socios comerciales, ya que la empresa demuestra su compromiso con la excelencia y la transparencia en sus operaciones, lo que puede ser un factor diferenciador y atractivo en un mercado competitivo.

5. RECOMENDACIONES

- Basándonos en las descripciones de roles, se aconseja a la empresa que avance en la mejora del mapa de procesos una vez que se hayan mejorado dichas descripciones. Este paso es fundamental para continuar en la dirección de la certificación ISO y, al mismo tiempo, para lograr mejoras operativas significativas en la compañía. La actualización del mapa de procesos

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 10 de 10

permitirá una visión más clara y completa de la operación, lo que facilitará la alineación con los estándares ISO y permitirá una mejora continua en la organización.

- Se sugiere que las descripciones de roles sean revisadas no solo por el líder del proyecto, sino también por los líderes de las respectivas áreas correspondientes. Esto con el fin de buscar diversas perspectivas y opiniones, lo que enriquecerá la construcción de roles de manera más objetiva y precisa. La participación de múltiples líderes garantizará que las descripciones reflejen adecuadamente las necesidades y expectativas de cada área, contribuyendo así a un enfoque más completo y equilibrado en la definición de roles dentro de la organización.
- Se plantea igualmente realizar una revisión periódica (a consideración de la empresa) de las descripciones de los roles, esto con el fin de mantener una constante innovación en las descripciones y poder plasmar cambios que pueda haber en la operación.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Para el ejercicio el único enlace externo que se utilizó fue el organigrama.
- https://happymed.bitrix24.site/organigrama_itnr/ (Organigrama Telemed)

Firma del estudiante: _____

Firma del asesor _____

Firma del jefe en el Centro de Práctica: _____

NOTA IMPORTANTE: Los informes presentados deben estar acorde con las normas APA