



UCASAL
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA

FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN

Trabajo Final de Graduación

LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS

Docentes:

Silvina Vanesa Abud Rodríguez

María Mercedes Rodríguez Lauandos

Alumna:

Florencia Ferrario Ramírez

Memoria de Pasantía:

*Función del Pasante en el Departamento de Recursos Humanos
de EXO S.A.*

Buenos Aires, Argentina. Año 2021

AUTORIDADES:**Gran Canciller**

S.E.R. Mons. Mario Antonio Cagnello Arzobispo de Salta

Rector

Ing. Rodolfo Gallo Cornejo

Vicerrectora Académica

Mg. Constanza Diedrich

Vicerrector Administrativo

Dr. Darío Eugenio Arias

Vicerrector de Formación

Pbro. Dr. Cristian Arnaldo Gallardo

Vicerrector de Investigación y Desarrollo

Dr. Federico Colombo Speroni

Vicerrector de Tecnología y Educación Digital

Ing. Lic. Daniel Torres Jiménez

Secretaría General

Mg. Lic. Silvia M. Álvarez

Decano de Facultad

Cr. Federico Guijarro Jiménez

Jefa de Carrera:

Lic. María Soledad Perevicins

Índice

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTOS	4
INTRODUCCIÓN	5
CONTEXTO	5
OBJETIVOS DEL TRABAJO	5
EXPECTATIVAS DEL ESTUDIANTE EN PRÁCTICAS	5
CAPÍTULO 1 MARCO DE FUNDAMENTACIÓN	6
MARCO TEÓRICO	6
MARCO CONCEPTUAL.....	9
CAPÍTULO 2 INSTITUCIONAL	10
ANÁLISIS AMBIENTAL Y SOCIAL.....	10
RELEVAMIENTO DE LA COMPETENCIA EMPRESARIAL.....	12
DEPARTAMENTO DEL ESTUDIANTE EN PRÁCTICAS	14
INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO	16
PROCESO DE INDUCCIÓN.....	17
MATERIAL DE APOYO EXISTENTE.....	18
APOYO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA AL TRABAJO	19
PROTOCOLO DE LA PASANTÍA DURANTE EL PERIODO DE DISPO	20
CAPÍTULO 3 DESENVOLVIMIENTO DEL PASANTE	21
PROPUESTA PLANTEADA AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICAS	21
DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS DESARROLLADAS	21
VALORACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON LOS ESTUDIOS CURSADOS	24
RELACIÓN DE LOS PROBLEMAS ORIGINADOS Y PROCEDIMIENTO PARA SU RESOLUCIÓN	25
CAPÍTULO 4 EVALUACIÓN GLOBAL	27
IDENTIFICACIÓN DE LAS MEJORAS QUE SUPUSO LA EXPERIENCIA EN MATERIA DE APRENDIZAJE	27
SUGERENCIA CONSTRUCTIVA	27
CONCLUSIONES	31
ANEXOS	32
ANEXO N° 1 AUTORIZACIÓN EXO	32
ANEXO N° 2 CERTIFICACIÓN DE PRÁCTICAS	33
ANEXO N° 3 DEVOLUCIÓN DEL DESEMPEÑO	34
BIBLIOGRAFÍA	35
WEBGRAFÍA	36

Dedicatoria

A todos los integrantes de mi familia, a los que están, a los que me guían desde el cielo y a los que vendrán.

Agradecimientos:

A Exo por abrirme las puertas y confiar en mi talento.

A la Universidad por darme la posibilidad de cumplir mi sueño.

A las profesoras Silvina y Mercedes por aconsejarme en la construcción del trabajo.

A Claudia por compartir sus conocimientos conmigo.

A mi mamá por brindarme la oportunidad de estudiar lo que me apasiona.

A mi papá por facilitarme los materiales de lectura a lo largo de la carrera.

A mi hermano por colaborar con sus habilidades informáticas.

A mi abuela, pareja, tíos y primos por comprender mis tiempos de estudio.

A mis compañeros por el camino que recorrimos juntos.

A todos los que me acompañaron, gracias por el apoyo incondicional.

Introducción:*Contexto:*

La presente memoria relata la pasantía educativa realizada de manera presencial en las instalaciones de la Empresa Exo S.A. mientras enfrentábamos una crisis sanitaria a causa de la Pandemia del Covid-19. La misma comenzó el 17 de Mayo y finalizó el 16 de Julio bajo estrictos protocolos de seguridad, con una carga horaria equivalente a 240 horas, de lunes a viernes de 09:00 a 13:00.

*Objetivos del trabajo:***Objetivo general:**

- Desarrollar las acciones llevadas a cabo dentro de la Compañía Exo S.A. como resultado de la pasantía educativa.

Objetivos específicos:

- Describir las actividades realizadas.
- Redactar el impacto del proceso en mi formación académica.
- Comentar el efecto generado en mi crecimiento a nivel personal y profesional.

Expectativas del estudiante en prácticas:

- Aplicar y ampliar los conocimientos estudiados a lo largo de la carrera.
- Adquirir experiencia en el Área de Recursos Humanos y aportar mi esencia.
- Obtener una perspectiva del mundo aplicada a la profesión del Licenciado en Recursos Humanos.
- Aprender de la trayectoria de los profesionales del Área de Recursos Humanos.
- Potenciar mis fortalezas y superar mis debilidades.

Capítulo 1 | Marco de fundamentación:

Marco teórico:

El autor Bertalanffy (1968: 31-41) introduce la Teoría General de los Sistemas y acerca las siguientes nociones:

- Sistema: conjunto de elementos interrelacionados para el logro de un objetivo.
- Entradas: ingresos del sistema que pueden clasificarse en recursos materiales, humanos o información.
- Salidas: resultados obtenidos al procesar las entradas que pueden adoptar la forma de productos, servicios o información.
- Procesos: transformación de entradas en salidas.
- Ambiente: aquello que rodea y determina la operación del sistema.
- Retroalimentación: producida cuando las salidas del sistema vuelven a ingresar como recursos o información.

Por consiguiente, el autor acentúa que el pensamiento sistémico refiere a la observación del sistema como un todo indivisible y no simplemente como el resultado de la suma de las partes que lo originan, cuya finalidad es la comprensión precisa del funcionamiento en cuanto a la totalidad y los efectos en el corto, mediano y largo plazo.

De esta manera, la organización es un sistema compuesto por subsistemas, es decir áreas funcionales, que se vinculan entre sí y con el entorno que se encuentra a su alrededor. Por este motivo, la toma de decisiones debe ser planeada ya que impacta en toda la organización en su conjunto. Ahora bien, para que la organización se desenvuelva exitosamente, sus miembros deben desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes que favorezcan el logro de los objetivos.

En palabras de Farfán Buitrago y Castrillón (2006: 8-12) la gestión del conocimiento se define como la capacidad para aprender y producir un nuevo saber o bien, potenciar el

existente cuyo principal objetivo es la difusión de las experiencias de un individuo o grupo a fin de que sirvan de apoyo a la enseñanza tanto al largo como corto plazo de aquellas personas con las que son compartidas.

Los autores señalan que gestión del conocimiento presenta las siguientes ventajas:

- Sincroniza canales efectivos de comunicación para todos los miembros de una organización.
- Determina y distribuye la fuente de conocimiento para la generación de capital intelectual.
- Instaura mecanismos de seguimiento que miden los resultados del conocimiento producido.
- Maximiza el conocimiento al llevarlo de lo individual a lo colectivo.

Dichos autores, reconocen a la organización como un sistema abierto que se encuentra en constante relación con el ambiente que la rodea, a partir del cual capta y procesa la información que le proporciona para luego emitir una respuesta. El propósito que persigue es la creación de fuerzas sinérgicas que multipliquen la creatividad e innovación de las personas que forman parte de los equipos de trabajo, no solamente aquellos que se desempeñan en el procesamiento de datos sino también en todas las labores cotidianas.

En este sentido, los escritores explican que el conocimiento trasciende generaciones en las organizaciones. Para lo cual, la gestión comienza con la entrega de información relevante para el desarrollo de las funciones y finaliza en el momento en que cada colaborador realiza su aporte al añadirle valor mediante la filtración e interpretación. Es decir que, inicia a nivel individual hasta que interactúa con los compañeros de trabajo, jefes, supervisores, gerentes y atraviesa distintos Departamentos hasta generalizarse y convertirse en un aprendizaje grupal. Además, se deben fomentar espacios de diálogo para que el conocimiento sea puesto en común y así se logre una expansión e integración que suponga un crecimiento en conjunto. Por un lado, la organización y por el otro, los saberes que se encuentran dentro de ella.

Bajo la misma perspectiva, según Aburto Jarquín (2018:5-8) la propagación de conocimientos se lleva a cabo mediante el método aprender haciendo a partir de la experimentación en primera persona. Lo enriquecedor de esta metodología es el desenvolvimiento, es decir las acciones que fueron tomadas, frente a una situación determinada.

Dicha forma de elaborar conocimientos valiosos se obtiene gracias al trabajo colaborativo citado por Revelo Sánchez, Collazos Ordóñez y Jiménez Toledo (2018:117-119) reconocido como un modelo de formación interactiva mediante el cual se aprende del intercambio entre los integrantes de un grupo que se encuentran comprometidos con su propio aprendizaje y de los demás con la finalidad de alcanzar los objetivos pactados de modo consensuado.

De este modo, se arriba a un aprendizaje organizacional trabajado por Riquelme, Cravero y Saavedra (2008:45-46) consistente en la generación de conocimiento originado a partir de las vivencias de los colaboradores y los vínculos que van conformando a lo largo de la prestación laboral e impactan en el desarrollo de competencias que garantizan mejores resultados como también crecimiento a nivel personal y profesional.

Marco conceptual:

Una pasantía es un complemento que enriquece la formación académica y representa una oportunidad para desafiar los conocimientos teóricos en un contexto profesional real con el propósito de conocer en profundidad una determinada profesión e insertarse en el mundo laboral. (Areandina, 2020:4).

Un pasante es aquel protagonista que adquiere potencia sus conocimientos al igual que sus competencias, adquiere experiencia laboral y recibe una orientación del campo profesional de la carrera elegida a través de la práctica. (Areandina, 2020: 4).

Los Recursos Humanos son los trabajadores que pertenecen a una organización y aportan sus habilidades, conocimientos y actitudes para llevar a cabo las tareas asignadas de manera eficiente. En definitiva, contribuyen con su talento para alcanzar los objetivos propuestos. (Castillo Contreras, 2012: 11).

El Recurso Humano se constituye como la sangre de una organización puesto que su valor agregado marca la diferencia que se ve reflejada en la competitividad de la misma. (Chiavenato, 2012:17).

El Departamento de Recursos Humanos es el encargado de gestionar y proteger el talento con el que cuenta una organización. (Gestión y Gerencia del Talento Humano, 2015:1).

Capítulo 2 | Institucional:

Análisis ambiental y social:

Exo S.A. es una Empresa ubicada en Avenida Chiclana 3444, Parque Patricios (Ciudad Autónoma de Buenos Aires). Es pionera en la fabricación de productos tecnológicos como en servicios profesionales de capacitación y consultoría en Argentina.

El Barrio Porteño donde se sitúa cuenta con un gran acceso a los transportes públicos y varios negocios gastronómicos. En sus cercanías se observan Hospitales como el Churruca Visca y Ramón Sardá, también Polideportivo Parque Patricios, Club Atlético Huracán, Sede del Gobierno de la Ciudad, Escuela Católica San Bartolomé y Bancos Patagonia e HSBC.

Desde el año 1978, brinda soluciones integrales a las necesidades tecnológicas de sus clientes. En su extensa cartelera encontramos artículos como computadoras, tabletas, relojes, purificadores de aire, lámparas led, mochilas y paneles solares, como también equipamiento médico, por ejemplo, módulos de enfermería móviles.

Actualmente cuenta con aproximadamente 1200 colaboradores que constantemente se están capacitando a fin de enfrentar los retos que se presentan.

La misión de la Empresa es facilitar el acceso a la tecnología a partir de la provisión de equipos y acompañamiento a los nuevos usuarios bajo los programas de inclusión digital.

La visión es convertirse en una Compañía reconocida por su sólida responsabilidad social empresaria.

Los valores que guían el funcionamiento son la confianza, el compromiso y la calidad.



Imagen N° 1. Mapa que grafica la ubicación de la Empresa.

La nómina está conformada por personas competentes con suficiente experiencia que a lo largo de los años han sido capacitadas para que realicen de manera eficiente su trabajo y crezcan profesionalmente a medida que desarrollan una carrera en la organización.

Al tratarse de una Empresa que pertenece al rubro tecnológico, la mayoría de los perfiles están orientados a la Ingeniería en Sistemas cuyas principales funciones son el diseño, programación, aplicación y mantenimiento de sistemas informáticos, administración de redes y sistemas de información, creación de software y hardware como también la proyección de sitios web.

Particularmente, en Exo los Ingenieros en Sistemas se caracterizan por ser responsables, flexibles, proactivos, innovadores y creativos, dominar la matemática, física y logística, adaptarse al cambio y asumir desafíos.

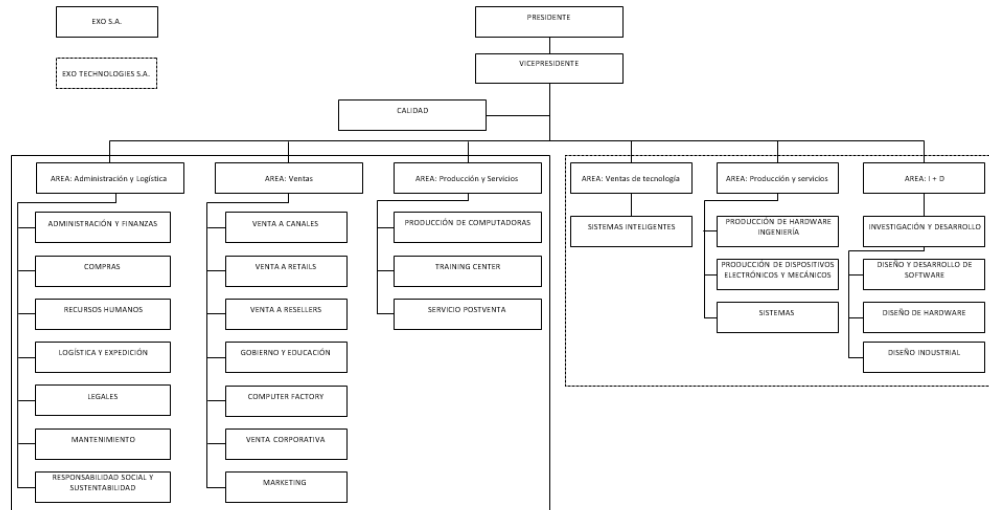


Imagen N° 2. Organigrama de la Empresa.

Relevamiento de la competencia empresarial:

Empresa			
Aspecto	Samsung	Motorola	Lenovo
Misión	Crear productos y servicios de gran calidad que contribuyan a mejorar la sociedad global.	Ofrecer los mejores equipos a los clientes.	Proporcionar a la industria un ecosistema de dispositivos y negocios.
Visión	Contribuir a la creación de un mundo mejor.	Especializarse en cada uno de los segmentos de mercado y cubrir cada requerimiento en el menor tiempo posible a un costo razonable.	Constituirse en una de las compañías de tecnología personal más grande del mundo.

Cartera de productos	Televisores, monitores, celulares y tabletas.	Celulares, auriculares, cargadores y tabletas.	Computadoras, tabletas, fundas, mochilas, cámaras, auriculares y soportes para los dispositivos.
-----------------------------	---	--	--

Cuadro N° 1. Comparación sintética de las diferentes organizaciones.

(Elaboración propia).

En consideración con lo mencionado en el cuadro N° 1, se destacan las siguientes coincidencias y divergencias entre Samsung, Motorola y Lenovo, teniendo en cuenta la misión, todas las Compañías apuntan al ofrecimiento de productos o servicios de primera calidad que se adapten a las necesidades y el bolsillo de sus clientes. Sin embargo, Exo va un poco más allá y no solo aspira a la satisfacción de sus compradores, sino que incorpora el concepto de inclusión digital, motivo por el cual se aprecia su aporte a la construcción de la igualdad mediante el acceso equitativo a redes, servicios e infraestructuras que garantiza la disminución de la brecha encabezada por aquellos grupos vulnerables.

Con respecto a la visión, Motorola y Lenovo asumen que su interés está relacionado con la ambición del crecimiento organizacional, es decir, la rentabilidad económica y el posicionamiento en el mercado destacando la cualidad de brindar una respuesta eficiente a sus usuarios. No obstante, Samsung y Exo, demuestran que su prioridad es contribuir al desarrollo del mundo en general. Por su parte, Exo se encuentra comprometida con el medioambiente y evidencia prácticas sustentables en el funcionamiento cotidiano, como también con la sociedad a partir de programas de inclusión digital en el marco educativo.

Con referencia a la cartera de productos, en todos los casos se dedican a la comercialización de los mismos bienes con características y valores similares. En este sentido, un factor diferenciador es la producción. Es de público conocimiento que Exo cuida la calidad de cada proceso y se esfuerza para que la fabricación sea lo más

ecológica posible a fin de evitar la contaminación del medioambiente. Asimismo, el talento humano con el que cuenta también puede distinguir su desenvolvimiento. Estoy en condiciones de afirmar que el secreto de dicha organización que está en constante crecimiento es la gran familia que construyó con sus colaboradores. De este modo, se observa la unión que lograron y a través de la cual trabajan en la consecución de los objetivos.

Departamento del estudiante en prácticas:

El Área de Recursos Humanos fue donde adquirí la experiencia a lo largo de los dos meses. La misma estaba conformada de la siguiente manera:

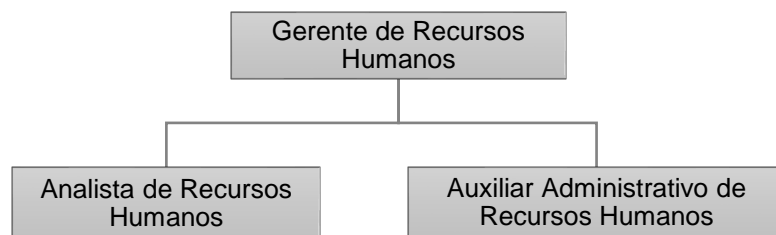


Gráfico N° 1. Organigrama del Departamento de Recursos Humanos de EXO S.A.

(Elaboración propia).

Las profesionales que componen el Departamento tenían roles muy definidos. De esta manera, existía una buena coordinación que permitió el trabajo colaborativo.

De acuerdo con el manual de funciones, enumeraré las responsabilidades de los puestos nombrados en el gráfico N° 1:

1) Gerente de Recursos Humanos:

- Proponer el plan de capacitación y ejecutar el seguimiento de la efectividad del mismo.
- Determinar las búsquedas de personal.
- Definir las evaluaciones de desempeño del personal.
- Llevar a cabo comunicaciones internas con el personal.
- Elaborar los planes de incentivos en base a las necesidades de los empleados y las posibilidades de la empresa.
- Mediar en el caso de surgir conflictos laborales entre el personal y la empresa.
- Materializar los pagos de cargas sociales y sindicales de empleados como también las Declaraciones Juradas.
- Otorgar beneficios a empleados (becas, convenios con medicina prepaga, compañías telefónicas, entrega de pañales, compras de productos propios).
- Concretar las transferencias de sueldos, adelantos y préstamos.
- Autorizar los préstamos y compras del personal.

2) Analista de Recursos Humanos:

- Seleccionar el personal aspirante a ingresar a la empresa.
- Inducir al personal que se incorpora.
- Tramitar ingreso y egreso del personal.
- Recopilar novedades para la liquidación y procesamientos de sueldos (horas extras, ausentismo, licencias, etc.).
- Responder las dudas, preguntas e inquietudes del personal.
- Archivar documentación.
- Colaborar con la organización del sistema de comunicaciones internas (Intranet).
- Administrar los pedidos de ropa de trabajo y elementos de protección personal.
- Apoyar las gestiones administrativas ante Organismos Privados.
- Realizar trámites ante Organismos Públicos (rúbricas y registro de empleados).

3) Auxiliar Administrativo de Recursos Humanos:

- Brindar apoyo en los procesos de ingreso y egreso del personal.
- Enviar un mensaje de agradecimiento a los candidatos no seleccionados vía correo electrónico.
- Cargar los datos de los candidatos no seleccionados en una base.
- Citar a entrevistas a los candidatos seleccionados.
- Confección de legajos.
- Repartir los pedidos de ropa de trabajo y elementos de protección personal.
- Cooperar con la organización del sistema de comunicaciones internas (Intranet).
- Realizar el seguimiento de los informes diarios del presentismo y ausentismo.
- Controlar las licencias otorgadas.
- Actualizar el plan de capacitación anual.

Infraestructura del centro:

El Edificio donde efectué las prácticas se trata de una construcción de arquitectura moderna, con numerosas ventanas y enrejado, cuenta con 2 entradas: la principal para el acceso al público y la lateral para el ingreso de los empleados. Posee 2 ascensores, escaleras de servicio y se desarrolla en 6 pisos, con baños para el personal masculino y femenino en cada uno, terraza, estacionamiento, comedor, confitería y salas de usos múltiples y reuniones.

En cada espacio hay calefacción central. A raíz de la pandemia, se colocaron mamparas de vidrio en las oficinas para proteger a los trabajadores.



Imagen N° 3. Fachada del Edificio localizado en Parque Patricios.

Proceso de inducción:

El primer día de trabajo obtuve la bienvenida de todas las profesionales que forman parte del Área de Recursos Humanos. Iniciamos un recorrido por la Institución con la finalidad de que reconozca las instalaciones.

Luego, nos dirigimos hacia la Sala de Reuniones, donde me comentaron la historia de la Empresa y me expresaron en lo que iba a consistir mi Pasantía Educativa.

Una vez finalizado el encuentro, caminamos hasta la oficina que me asignaron y tomé contacto con los elementos de trabajo para comenzar a familiarizarme con los mismos



Imagen N° 4. Momento en que llegué a la oficina luego de la bienvenida.

Material de apoyo existente:

La oficina donde realicé la práctica era muy confortable, espaciosa y se encontraba bien iluminada. En dicho lugar contaba con una computadora de escritorio, monitor de tamaño mediano, teclado, mouse y auriculares con micrófono incorporado.

En cuanto al material de librería, hojas, lápices, lapiceras, resaltadores, regla, abrochadora, agujereadora y papeles autoadhesivos. La impresora era compartida, por lo cual el sistema de impresión era centralizado.

Con respecto a los alimentos o bebidas, tenía la posibilidad de concurrir a la confitería y solicitar lo que deseaba en el momento que lo necesitara.

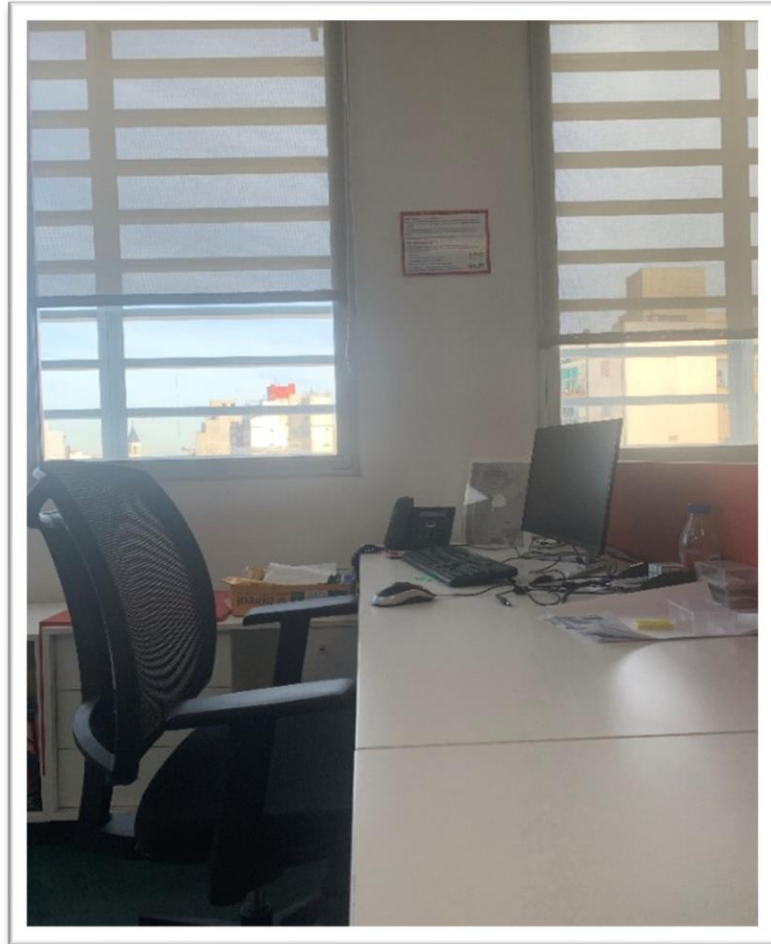


Imagen N° 5. Mi espacio de trabajo.

Apoyo del personal de la empresa al trabajo:

Durante la experiencia recibí el acompañamiento de la Gerente, Asistente y Auxiliar Administrativo del Departamento de Recursos Humanos. No sólo colaboraron en la realización de mis tareas, sino que me permitieron formar parte del día a día, aquel intercambio me enriqueció aún más.

Debido a que transitábamos la etapa de distanciamiento social preventivo y obligatorio, me ubiqué en una oficina cercana a la del Área en cuestión, por lo tanto, el apoyo fue de manera remota, a través de las plataformas tecnológicas como Microsoft Teams, Skype y Outlook Empresarial, como también presencial.



Imagen N° 6. Ingreso al salón de usos múltiples.

Protocolo de la pasantía durante el periodo de DISPO:

La Empresa otorgaba barbijos y alcohol en gel a cada empleado. Además, tenía un equipo de personas que desinfectaba las oficinas constantemente.

Antes de ingresar, era obligatorio pasar por la cabina sanitizante. El personal de seguridad tomaba la temperatura y colocaba alcohol en las manos. Luego, había que adivinar la fragancia que una máquina elegía de manera aleatoria.

En el caso de presentar síntomas, la Compañía Médica realizaba hisopados y se garantizaba el aislamiento de los contactos estrechos. Para reincorporarse a las tareas una vez cursada la enfermedad, se solicitaba el alta médica y examen PCR con resultado negativo sin excepción.

Capítulo 3 | Desarrollo del pasante:

Propuesta planteada al estudiante en prácticas:

- Profundizar la valoración del trabajo como elemento indispensable y dignificador para la vida, desde una concepción cultural y no meramente utilitaria.
- Realizar prácticas complementarias a su formación académica que enriquezcan la propuesta curricular de los estudios que cursan.
- Incorporar saberes, habilidades y actitudes vinculados a situaciones reales del mundo del trabajo.
- Adquirir conocimientos que contribuyan a mejorar sus posibilidades de inserción en el ámbito laboral.
- Disponer de herramientas que contribuyan a una correcta elección u orientación profesional futura.

Descripción de las tareas desarrolladas:

Durante la práctica profesional, una de mis labores correspondía al armado de legajos de los empleados ingresantes. Una vez que llegaban los resultados de los estudios ambientales y médicos de los nuevos colaboradores, mi función consistía en verificar y agrupar los diversos documentos que componen un legajo. Comentaré brevemente el proceso, al principio colocaba el currículum vitae, el examen de la personalidad que ofrecía el portal de empleo mediante el cual se postularon y la solicitud de ingreso. Luego, los informes comerciales y ambientales hechos por una Empresa especializada. Por último, los exámenes preocupacionales emitidos por la Compañía Médica. Preparaba las carpetas para que posteriormente las profesionales asignen el número de legajo.

Puesto que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires transitaba el Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio a causa de la pandemia de Covid-19, para agilizar el tiempo y garantizar la correcta utilización de los datos, gestioné los permisos necesarios para que puedan concurrir a trabajar ya que los puestos tenían el carácter de esencial. Para ello, debí contactar a los candidatos seleccionados a fin de solicitar la autorización e información correspondiente. En primera medida, me comunicaba vía correo electrónico. En el caso de no recibir una respuesta, llamaba al número telefónico que figuraba en el legajo. En una tabla en Excel ordenaba todos los datos para que no se pierda ninguno. De esta manera, ingresaba a la página web y completaba el formulario para acceder al certificado de circulación. Transcurridas las 2 horas, ingresaba el número del Documento Nacional de Identidad (DNI) y chequeaba el estado. Si había sido emitido, descargaba el archivo y se lo enviaba a cada trabajador con una serie de recomendaciones. Por ejemplo: que no se olvide de sincronizar con la Aplicación Cuidar. En el mismo correo, recordaba la fecha, hora y lugar de presentación, como también la duración de la jornada y el tiempo de almuerzo para que concurren con una vianda.

Por otro lado, me encargué de la compra de indumentaria y elementos de protección personal como por ejemplo remera y medias térmicas, chalecos y guardapolvos antiestáticos. Averigüé diferentes presupuestos, comparé la calidad de los productos y visualicé las reputaciones de los negocios. Elaboré una planilla de Excel en donde plasmé las diversas propuestas a fin de cotejar la capacidad de compra que tenía la Empresa. Además, contrasté los tiempos de entrega de cada proveedor como también la forma de pago y envío. La Gerente seleccionaba la mejor opción y procedíamos a efectuar la transferencia bancaria para que el pedido sea tomado. Al mismo tiempo, llamaba a los empleados para relevar los talles y pedir la cantidad justa en cada caso. Cuando recibíamos el pedido, separaba las prendas por talle para que sean entregadas.

Por último, actualicé el plan de capacitación anual. Entraba a la plataforma SharePoint, donde cada empleado cargaba el curso que había tomado. Allí también se detallaba el responsable, la fecha, el lugar y el carácter de este, es decir obligatorio o espontáneo. El primero era pactado con antelación y el segundo era realizado de acuerdo con la detección

de una necesidad específica, como por ejemplo el manejo del Microsoft Teams que se constituyó en una herramienta fundamental durante el Home Office ya que era una red que permitió el trabajo colaborativo a distancia. Para asegurarme de que el SharePoint contenga todas las capacitaciones, les enviaba a los Gerentes de cada Área un mensaje por correo electrónico para que les recuerden a sus trabajadores. Luego, me dirigía al documento donde estaba desarrollado el plan y lo completaba con la información apropiada. Ajusté lo planeado a lo que realmente sucedió a fin de tener un control riguroso de la preparación de los colaboradores como para corregir posibles desviaciones.

Plan de Capacitación Anual - 2021				
Empleado			Cursos	
N° legajo	Nombre y apellido	Área	Obligatorios	Espontáneos
			Norma ISO 14001	Microsoft Teams
123	Jorge Ávila	Ventas	17/6/2021	30/3/2021

Cuadro N° 3. Representación del documento con datos ficticios.

(Elaboración propia).

A continuación, una síntesis de las actividades que llevé a cabo:

Tarea	Función
Armado de legajos.	Reunir la documentación de los nuevos ingresos.
Elaboración de los permisos para concurrir al Establecimiento durante el DISPO.	Gestionar las solicitudes correspondientes a los permisos de circulación específicos para trabajar.
Entrega de indumentaria y elementos de protección personal.	Relevar los talles de cada trabajador.
Actualización del plan de capacitación anual.	Carga de los cursos obligatorios y espontáneos.

Cuadro N° 2. Enumeración de las actividades.

(Elaboración propia).

Durante la práctica, las integrantes del Departamento de Recursos Humanos me enseñaron a realizar las tareas a través de la demostración de las mismas. Me mostraban con el ejemplo cómo debía hacer las actividades y la manera en que tenía que desempeñarme para satisfacer las expectativas depositadas en mi trabajo.

La posibilidad de participar en los procesos de reclutamiento y selección me permitió solidificar los conocimientos que poseía sobre dichos procedimientos como también ponerlos en práctica en el transcurso de las jornadas.

La pasantía representó un desafío motivador para mi formación académica e inserción laboral. Dentro de la organización, formé parte del equipo de trabajo en el cual intercambiamos ideas a partir de las distintas opiniones profesionales. Desde mi punto de vista, me concentraba en fomentar un clima laboral atractivo que enfatice en el bienestar de los empleados, mientras que la Gerente se dedicaba a la cumplimentación de todos los requisitos legales.

La Compañía en su conjunto estuvo involucrada en el desarrollo de la pasantía, todas las personas con las que tuve contacto me transmitieron sus conocimientos y estuvieron a disposición para explicarme lo que necesitara. De este modo, conformé un grupo multidisciplinario que produjo sinergia y facilitó el proceso de adquisición de experiencia que estaba planteado en dicha práctica.

En cada jornada aprendí algo nuevo en relación con las tareas que iba desarrollando y la guía que me proporcionaban las profesionales del Departamento de Recursos Humanos. Me proponían una determinada actividad, me enseñaban aquello que necesitaba para hacerla y luego directamente la efectuaba.

Valoración de las actividades de acuerdo con los estudios cursados:

Los conocimientos que adquirí durante la carrera me sirvieron para acceder a la Pasantía Educativa. Durante la experiencia, amplié considerablemente los saberes referidos a la incorporación de personal debido a las búsquedas activas que mantenía la Empresa.

A su vez, comprendí cómo se manejan las organizaciones en los procesos de reclutamiento y selección, ya que anteriormente lo vivía desde la postura del candidato. En esta ocasión, pude estar del otro lado y desarrollar cierta empatía, al interactuar con los postulantes y coordinar los pasos a seguir.

Aquello que me enseñaron y aprendí de los docentes a lo largo de estos años fue esencial para que pueda llevar adelante la práctica de manera adecuada. Tuve la suerte de recibir el apoyo de algunos profesores a los que le conté la oportunidad que tuve. Realmente fue el impulso que más lejos me llevó.



Imagen N° 9. Mi último día en la Empresa.

Relación de los problemas originados y procedimiento para su resolución:

Sinceramente no tuve grandes inconvenientes puesto que me guiaron en todo momento y si me surgía alguna duda estaban a disposición para responderla.

Sin embargo, mientras actualizaba el plan de capacitación anual de la Compañía, sucedió que algunos trabajadores no cargaban en la plataforma el curso que habían tomado según estaba previsto. Por lo tanto, representó un pequeño atraso, aunque pude resolverlo al contactarme con cada uno a fin de solicitarles que suban la información correspondiente. A modo de solución, propuse un recordatorio inmediatamente después de finalizar el encuentro. No obstante, las comunicaciones también significaron un aprendizaje para mí, dado que interactué con colaboradores de diversos Departamentos y conocí aspectos vinculados al funcionamiento de estos.

Capítulo 4 | Evaluación global

Identificación de las mejoras que supuso la experiencia en materia de aprendizaje:

El primer acercamiento al mercado laboral hizo que salga de lo teórico y ponga en práctica mis conocimientos en el mundo aplicado. No sólo me sirvió para reafirmar mi pasión por la carrera elegida, sino también para ampliarla cada vez más. La experiencia potenció mis habilidades comunicativas como por ejemplo la asertividad y escucha activa, por lo cual el desenvolvimiento en el Departamento se perfeccionó con el correr de los días. Al mismo tiempo, la rigidez con la que contaba al principio se fue disolviendo y me permitió disfrutar con entusiasmo. La confianza y autonomía que me brindó el equipo de Recursos Humanos fue fundamental en la adquisición de seguridad en el desarrollo de las tareas.

Por otro lado, aprendí del profesionalismo de quienes integraban el grupo y la mayor enseñanza que me dejaron fue la importancia de estar cerca de los colaboradores a fin de escuchar y dar respuesta a sus inquietudes. Para administrar el recurso más valioso es necesario acompañar en los momentos tan difíciles que atravesamos. No se trata únicamente de liquidar sueldos, también se debe ser un aliado de los empleados dado que son el motor de la organización. No es suficiente compensar económicamente el trabajo, se precisa valorar y reconocer los esfuerzos a partir de palabras de aliento.

Sugerencia constructiva:

La única sugerencia es que se comience a implementar la gamificación en las capacitaciones. Dicha técnica aportaría dinamismo a un proceso de aprendizaje que actualmente se lleva a cabo de manera tradicional, es decir, un disertante que prepara una exposición y los oyentes que no participan activamente. En mi opinión, el recurso generaría que los empleados se concentren en los conocimientos transmitidos, los encuentros sean más atractivos y quieran repetir la experiencia.

Asimismo, recurriría a la aplicación de mecánicas de juegos en un contexto que habitualmente no se presenta como lúdico a fin de aumentar la motivación de los capacitados en las jornadas que lleva a cabo la Compañía. La estrategia permitirá que las personas expresen, refuercen, multipliquen y retengan los conocimientos para buscar soluciones o anticiparse a lo que puede llegar a ocurrir a través de una situación planteada durante el juego.

A tal efecto, comenzaría por modificar la invitación que se envía por correo electrónico. Hoy en día, consiste en un mensaje escrito en donde se detalla el día, horario y lugar. Para ello, confeccionaría una tarjeta más novedosa, que cautive la atención e incite a que los colaboradores quieran formar parte. Del mismo modo, crearía un certificado que avale la participación con las mismas características. Es decir, que rompa con los criterios básicos y reconocidos para tomar un diseño propio e innovador. La modificación produciría curiosidad y la iniciativa reflejaría la identidad de la Compañía caracterizada por el pensamiento disruptivo.



Imagen N° 7. Propuesta de invitación.

(Elaboración propia)



Imagen N° 8. Propuesta de certificación.

(Elaboración propia).

Con respecto a la capacitación en concreto, en el supuesto caso de que se desee entrenar la capacidad para trabajar en equipo, acudiría a una dinámica participativa que se pueda desarrollar en el Salón de Usos Múltiples.

A continuación, una síntesis del juego en cuestión:

Título	“Cuatro a la vez”.
Participantes	12 personas.
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la comunicación no verbal, confianza, conocimiento y cooperación dentro de un equipo. • Alinear los objetivos personales con los grupales para

	formar grupos cohesionados.
Desarrollo	<p>Se dispone un espacio con 12 personas sentadas, de las cuales sólo 4 pueden estar de pie a la vez, durante 10 segundos, luego se sentarán y serán reemplazados inmediatamente.</p> <p>No está permitido hablar durante el juego. Toda la comunicación sobre quién se pondrá de pie o quién se sentará debe ser no verbal.</p> <p>La finalidad es mantener el juego el mayor tiempo posible.</p>
Tiempo	Máximo 30 minutos.
Materiales necesarios	8 sillas.
Reflexión práctica	<p>En un grupo, es esencial la coordinación para que las tareas que desarrollen los individuos no se interpongan.</p> <p>Además, es recurrente comprender que constantemente nos comunicamos, de hecho, hasta con el silencio lo hacemos.</p> <p>Por ende, es fundamental decir lo mismo que demostramos corporalmente, o mejor dicho acompañar nuestras palabras con nuestras acciones y gestos.</p>

Cuadro N° 3. Propuesta dinámica participativa.

(Elaboración propia).

Conclusiones:

A principio de año, luego de obtener el título intermedio de Analista Universitaria en Recursos Humanos me propuse realizar una pasantía educativa. Afortunadamente, conocí a la Empresa y rápidamente comenzaron las gestiones administrativas. A pesar de atravesar una situación excepcional a causa de la Pandemia, me brindaron la posibilidad de adquirir experiencia en el Área de Recursos Humanos.

En base al desarrollo de los capítulos anteriores llegué a la conclusión de que la práctica representó un crecimiento significativo en relación con mi formación y deduzco que también para el ejercicio profesional que llevaré a cabo en el momento que logre insertarme en el mercado laboral. A su vez, supuso un aprendizaje en cuanto al desenvolvimiento diario, sobre todo con los superiores y aquellos postulantes que se contactaban con la organización a fin de acceder a un empleo.

Realmente fue un placer formar parte de un equipo tan profesional y multidisciplinario puesto que de la experiencia de cada integrante me llevé una enseñanza. Las jornadas fueron muy amenas dado el buen ambiente laboral que se respiraba. En todo momento la comunicación fue fluida por lo que facilitó el vínculo con cada una de las personas que día a día se desempeñaban en el Departamento.

En resumidas palabras, la pasantía fue un desafío muy enriquecedor, me gustó la vivencia, me sentí cómoda, superó todas mis expectativas y en algún momento deseo formar parte de la Compañía. Gracias a la oportunidad que me dieron pude dar mis primeros pasos en el apasionante mundo de los Recursos Humanos lo que me permitió estar mejor posicionada en el mercado de trabajo.

Personalmente, recomiendo dicha experiencia a los estudiantes, los invito a poner en juego todo lo que aprendieron durante la carrera y a animarse a aportar valor agregado en todas las actividades que realicen, que demuestren su esencia y dejen su huella en la organización donde se desenvuelvan.

Por último, anhelo que dicha memoria sea útil como material de consulta a los estudiantes y aliente a mis futuros colegas a participar de este tipo de experiencias.

Cada uno de nuestros sueños pueden convertirse en realidad si tenemos el coraje de perseguirlos.

Anexos:

Anexo N° 1 | Autorización Exo



Av. Chiciana 3444
 C1260ACD | Buenos Aires | Argentina
 Tel: (54-11) 4021-5430 | Fax: (54-11) 4021-5427
 www.exo.com.ar | exo@exo.com.ar

Buenos Aires, Septiembre de 2021

Por la presente autorizo a la alumna **Florencia Ferrario Ramirez** dni 41780158 a elaborar la memoria a partir de la pasantía realizada en nuestra empresa y utilice el conocimiento adquirido a fin de plasmarlo en el trabajo final de graduación

Se extiende la presente a pedido del interesado para ser presentado ante quien corresponda.



Dra. Susana Vigneri
 199941
 EXO S.A.



Anexo N° 2 | Certificación de prácticas



Av. Chiclana 3444
C1260ACO | Buenos Aires | Argentina
Tel.: (54-11) 4021-5430 | Fax: (54-11) 4021-5427
www.exo.com.ar | exo@exo.com.ar

Buenos Aires, Julio de 2021

CERTIFICACION LABORAL

Por la presente dejamos constancia que la Srta. **FERRARIO RAMIREZ FLORENCIA**, DNI N.º 41780158 CUIL 27-41780158-3 se desempeñó en esta empresa (CUIT 30-57960755-2) como pasante desde el 17 de mayo de 2021 hasta el 16 de Julio de 2021 en el área de Recursos Humanos.

Se extiende la presente a pedido del interesado para ser presentado ante quien corresponda.


Srta. Susana Vigay
RRHH
EXO S.A.

EXO® desarrolla e integra soluciones tecnológicas bajo Normas de Calidad y de Medio Ambiente Internacionales ISO 9001:2015 y 14001:2015. EXO® es Intel® Technology Provider Platinum 2019 y Microsoft® Partner

Microsoft
Partner



Technology
Provider
Platinum 2019

INTEL PARTNER
CONNECT
PARTNER OF THE YEAR
BY SOLUTION

1



Anexo N° 3 | Devolución del desempeño



Av. Chiclana 3444
C1202ACD | Buenos Aires | Argentina
Tel.: (54-11) 4033-5430 | Fax: (54-11) 4033-5427
www.exo.com.ar | exo@exo.com.ar

Buenos Aires, septiembre de 2021.

Sres.
UCASAL
Lic. María Soledad Perevicins
Presente

De mi consideración

Me dirijo a Ud. a fin de dejar constancia del desempeño desarrollado por la alumna FLORENCIA FERRARIO RAMINEZ, DNI 41.780.158, de la Carrera de Licenciatura en Recursos Humanos, quien colaboró activamente durante 3 meses en las actividades que lleva adelante el equipo de RRHH de EXO.

La alumna se desempeñó exitosamente en el área, cumpliendo en tiempo y forma los objetivos propuestos, demostrando iniciativa y criterio para sugerir mejoras, se adaptó al equipo de trabajo y aceptó cada tarea propuesta cumpliéndolas de manera prolija y organizada.

Es muy resolutiva, certera y rápida para las gestiones, es capaz de manejarse con autonomía.

Fueron notables los avances en la incorporación de nuevos conocimientos prácticos sobre todo en el relacionamiento con nuevos candidatos a incorporar a la empresa.

Ha sido un placer contar con su colaboración profesional en sector de RRHH.

Sin otro particular, saludo a Ud. cordialmente.



Dra. Susana Vignoli
Directora
RRHH
EXO S.A.

EXO desarrolla e integra soluciones tecnológicas bajo Normas de Calidad y de Medio Ambiente internacionales
ISO 9001:2015 y 14001:2015. EXO es Intel® Technology Titanium Provider 2021 y Microsoft® Partner

Microsoft
Partner



Bibliografía:

Aburto Jarquín, P. (2018). *Reflexiones sobre la Metodología de Aprender haciendo, una guía para los profesores y un acercamiento a los escenarios de aprendizajes*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2021 de <https://www.unan.edu.ni/wp-content/uploads/2019/04/unan-managua-articulo-aprender-haciendo.pdf>.

Bertalanffy, L.V. (1968). *Teoría general de los sistemas*. Fondo de Cultura Económica.

Castillo Contreras, R. (2012). *Desarrollo del Capital Humano en las organizaciones*. Red Tercer Milenio.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.

Farfán Buitrago, D. Y. & Garzón Castrillón, M. A. (2006). *La gestión del conocimiento*. Editorial Universidad del Rosario.

Revelo Sánchez, O., Collazos Ordóñez, C. A. & Jiménez Toledo, J. A. (2018). *El trabajo colaborativo como estrategia didáctica para la enseñanza/aprendizaje de la programación: una revisión sistemática de literatura*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2021 de <http://www.scielo.org.co/pdf/teclo/v21n41/v21n41a08.pdf>.

Riquelme, A., Cravero, A., & Saavedra, R. (2008). *Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: modelo adaptado para la Administración Pública Chilena*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2021 de <http://ceur-ws.org/Vol-488/paper3.pdf>.

Webgrafía:

Areandina (2020). *Pasantía: manual orientador opción de grado*. Recuperado el 25 de octubre de 2021 de Documentos de trabajo Areandina. Disponible en: [file:///C:/Users/usuario/Downloads/1625-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3964-1-10-20200813%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/1625-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3964-1-10-20200813%20(1).pdf)

García, J. (2015). *Conceptos sobre la Administración de Recursos Humanos*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2021 de Gestión y Gerencia del Talento Humano. Disponible en: <https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/2015/01/04/segun-los-autores-existen-distintos-conceptos-sobre-la-administracion-de-recursos-humanos/>