

**INFORME DE MEJORAMIENTO DE LA PRÁCTICA DE CONTRATO DE  
APRENDIZAJE EN LA EMPRESA MULTIENCE**

Diego Andrés Restrepo González

Multience

Fecha inicio: diciembre 2024

Fecha de finalización: diciembre 2025

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MEDELLÍN  
2025



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
www.ucatolicaluisamigo.edu.co



INTRODUCCIÓN .....	4
Abstract .....	4
1.CONTEXTO CORPORATIVO.....	5
1.2 Identificación de la empresa.....	5
1.3 Descripción de la Empresa.....	5
1.4 Breve reseña histórica de le Empresa.....	6
1.5 Descripción de la empresa.....	8
1.6 Descripción y ubicación del cargo que se desempeñó. ....	9
1.7 Metodología y descripción general de las tareas desarrolladas.....	10
1.8. Seleccionar la mejora a desarrollar .....	11
2.PREGUNTA OBJETO DE ESTUDIO, ORIENTADORA .....	13
2.1 Objetivo General .....	13
2.2 Objetivos Específicos:.....	13
2.3 Justificación.....	13
2.4 Alcance del proyecto.....	14
2.5 Referentes.....	15
3. DESARROLLO DEL PROYECTO: MEJORAMIENTO DE LA PRÁCTICA DE CONTRATO DE APRENDIZAJE.....	20
3.1. Trabajo de Campo .....	20
3.2. Propuesta Técnica .....	21
4.RESULTADOS.....	23
4.1. Competencias del saber o del hacer desarrolladas en la empresa .....	23
4.2. Aportes a la empresa .....	23
4.3. Logros.....	24
4.4. Dificultades .....	24
CONCLUSIONES .....	25
RECOMENDACIONES.....	25
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS .....	29



**Lista de figuras**

Figura 1: Organigrama de la empresa..... 7

**Lista de tablas**

Tabla 1. Metodología de las tareas desarrolladas ..... 10  
Tabla 2. Cronograma de actividades (Diagrama de Gantt)..... 17



SC-CER152085



## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de práctica se realiza con el fin de dar a conocer el proceso de práctica como estudiante de administración de empresa dentro de la empresa Multienlace, más específicamente en el área de Cross Seling es por eso que por medio de este escrito se quiere dar a conocer las funciones que se están desarrollando dentro del proceso de práctica, teniendo en cuenta que en este cargo se apoya todo el proceso de envío de seguimiento diario de Cross Selling y ventas en la operación de Directv Argentina- Colombia- Chile – Puerto Rico – Uruguay – Perú, esto por medio de actividades como el envío, revisión, reporte de ventas y el apoyo a las estrategias comerciales, para contribuir al alcance de las metas y su mejoramiento si es posible.

## Abstract

This internship project is being carried out with the aim of providing insight into the internship process as a business administration student within the Multienlace company, more specifically in the Cross Selling area. The purpose of this paper is to describe the functions being carried out during the internship process, bearing in mind that this position supports the entire process of daily follow-up on Cross Selling and sales in the operation of Directv Argentina - Colombia- Chile – Puerto Rico – Uruguay – Peru, through activities such as sending, reviewing, sales reporting, and supporting commercial strategies to contribute to the achievement of goals and their improvement, if possible.



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
www.ucatolicaluisamigo.edu.co



## 1. CONTEXTO CORPORATIVO

### 1.2 Identificación de la empresa

La empresa Multienlace, se identifica con el NIT 901415070, esta empresa es una Sociedad por Acciones Simplificada, se dedica a la tercerización de procesos de negocio, esta empresa tiene una infraestructura tecnológica centralizada y basada en tecnología IP. (Registro Único Empresarial y Social, 2024)

### 1.3 Descripción de la Empresa

Multienlace, es una multinacional socia que actualmente es líder en soluciones de Customer Experiencia y BPO, esta empresa cuenta con “presencia en 25 países, cuenta con 200 centros que tienen más de 30 idiomas”, se tiene una presencia estratégica en Europa y Latinoamérica, con esto se busca dar buen servicio y una respuesta a los clientes globales, de forma directa, rápida, eficiente y cercana. (Newsweek, 2023)

#### 1.3.1 Nombre

Multienlace S.A.S

#### 1.3.2 Ubicación

La empresa tiene registrado su domicilio en la ciudad de Cali, pero esta empresa tiene presencia en diferentes lugares del mundo, países en los que se encuentran: Estados Unidos, Portugal, España, Marruecos, Mexico, Perú, Brasil, Chile y Argentina.

#### 1.3.3 Actividad

La actividad de la empresa Multienlace está basada en la gestión de la interacción de los clientes en cada punto del contacto, por eso dicha actividad se caracteriza por ser global,



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
www.ucatolicaluisamigo.edu.co



multicultural y multilingüe. Para la empresa las personas son el centro del negocio y se les reconoce incluso como embajadoras de las marcas de los clientes del grupo Multienlace, es de este modo que se logra transformar de manera positiva la vida de quienes hacen parte de este gran grupo, liderando el mercado en todo lo que tiene que ver con soluciones integrales de Customer Experience

#### 1.4 Breve reseña histórica de le Empresa

La empresa, nace en el año 1997 como Multienlace, la empresa adquirió gran liderazgo en el mercado, debido al buen servicio que se prestaba, el servicio se buscó expandir a otras empresas, buscando de esta forma mayor alcance, es en el año 1999 cuando Multienlace y Action Line Córdoba se unen para crear Allus, esta compañía se destaca por ser la compañía líder a nivel regional de Contac Center y BPO líder en sur América, contando con un amplio portafolio de servicios, luego de prestar estos servicios se une al grupo Konecta en el año 2016, llegando a ser así una de las compañías del Contac Center más importantes del mundo, en este camino la empresa continua su desarrollo hasta ser comprada por el grupo Contacs en el año 2011, hasta el día de hoy es una empresa líder en ser la prestadora de servicios entre las empresas que se unen a ella y sus clientes, brindando un servicio de calidad.



SC-CER152085

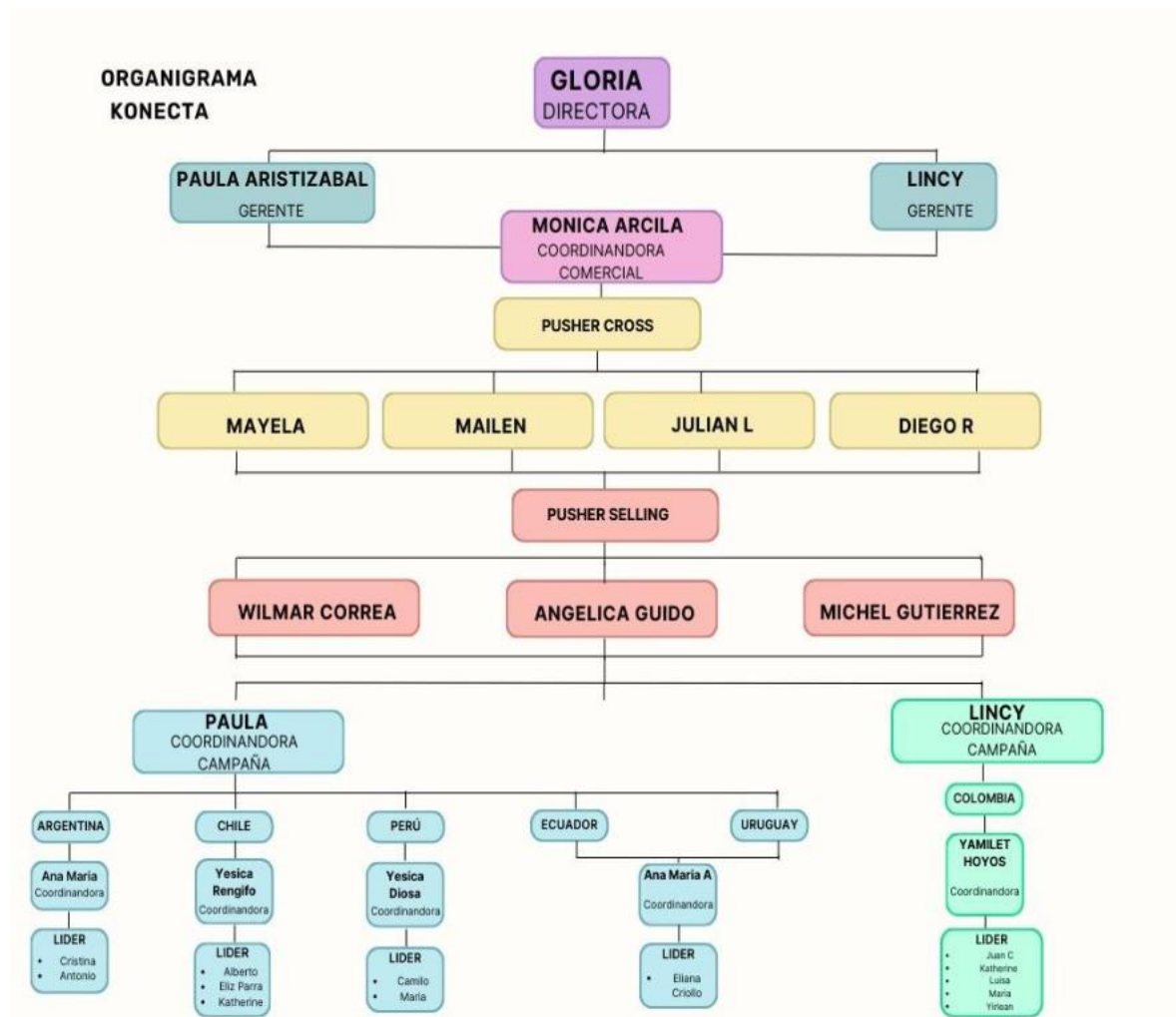


Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
www.ucatolicaluisamigo.edu.co



### 1.4.1 Estructura Organizacional

Figura 1: Organigrama de la empresa



### 1.4.2 Misión Organizacional

La misión está en combinar el talento, la innovación y experiencia en la industria, propiciando siempre la ayuda a los clientes, en las relaciones que estos establecen con sus clientes, logrando de este modo generar fidelidad y maximizar el valor, siempre con un compromiso firme con el medio ambiente y la sociedad



### 1.4.3 Visión Organizacional

Colaborar con los clientes para ofrecer de este modo experiencias únicas en un mundo digital que tiene constante cambio y que este avanza a gran escala (Multienlace,2024)

### 1.4.4 Valores Corporativos

**Compromiso:** Con nuestros clientes, empleados, empleadas y socios. Nos tomamos en serio nuestras obligaciones y predicamos con el ejemplo.

**Innovación:** Forma parte de nuestro espíritu. Buscamos constantemente enfoques innovadores y retos que afrontar

**Excelencia:** Nos esforzamos por alcanzar la excelencia a todos los niveles y en todo lo que hacemos para garantizar el éxito y la satisfacción.

**Integridad e inclusión:** Creamos una cultura de confianza y respeto a cualquier nivel

## 1.5 Descripción de la empresa

La empresa Multienlace tiene fortalecimiento en el mercado exterior, esta empresa en el año 2007 firmó dos contratos con empresas de Estados Unidos, estos convenios fueron importantes por el potencial de crecimiento que ofrecen los clientes, uno de ellos se dedica a la división financiera de una cadena de comercio y la otra empresa hace parte del negocio de internet, en los dos casos se ofrecieron servicios de atención telefónica en idioma español e inglés. Esta empresa compitió por estos contratos con proveedores como México y Jamaica, la contratación llevó a que la empresa ampliara sus sedes en Bogotá, lo que significó 300 nuevos empleos. Multienlace tiene entre sus clientes empresas del sector financiero, telecomunicaciones. (Portafolio, 2016)



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
www.ucatolicaluisamigo.edu.co



Cuando Eton Park Capital Management, compró la empresa Multienlace, esta pasó a ser la principal en tema de Call Center del país, a ser líderes latinoamericanos en servicios de BPO (Business Process Outsourcing) y Contact Center. Desde esta negociación, Multienlace le ha apostado al proyecto regional en asocio con Actionline Córdoba, principal compañía de este sector en Argentina, para de este modo lograr consolidar este modelo de negocio, que atiende mercados en diferentes lugares del mundo (El Espectador, 2008)

## 1.6 Descripción y ubicación del cargo que se desempeñó.

### 1.6.1 Funciones asignadas

- Análisis base datos
- Construcción y envío cumplimiento diario de ventas por asesor, líder, coordinador y servicio, para los países de Argentina, Perú, Colombia, Chile, Puerto Rico, Ecuador, Uruguay.
- Revisión reportes de ventas para los países de Argentina, Perú, Colombia, Chile, Puerto Rico.
- Apoyar estrategias comerciales
- Apoyo entrega premiaciones · Liquidación Temas Comerciales

### 1.6.2 Nombre y Definición del cargo del estudiante de mejora en la respectiva empresa donde se desarrolla el proyecto.

**Nombre:** Practicante Diego Andres Restrepo Gonzalez

**Definición del cargo:** El practicante de administración de empresas, tiene como rol apoyar todo el proceso de envío de seguimiento diario de Cross Selling y ventas en la



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
www.ucatolicaluisamigo.edu.co



operación de DIRECTV de Puerto Rico, Chile, Argentina, Colombia, Perú Uruguay, este cargo también tiene la responsabilidad de la potencia Opticombo y se realiza seguimiento OJT que es el inicio de las prácticas de los asesores, la liquidación de tomas comerciales.

### 1.7 Metodología y descripción general de las tareas desarrolladas

Descripción de las funciones asignadas por procedimientos empleados para realizar la experiencia de práctica (Aplica solo para prácticas con contrato).

**Tabla 1. Metodología de las tareas desarrolladas**

<p><b>FUNCIÓN</b></p>	<p>Organización de datos de las ventas de los países asignados</p> <p>Informes de cumplimiento diario de los asesores</p> <p>Informe de ventas de quienes apenas ingresan</p>
<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p>	<p>La organización de las ventas de los países se realiza de acuerdo con las ventas que se hicieron por país diarias, es por eso por lo que se realiza un consolidado de ventas diarias por país.</p> <p>En lo que tiene que ver con el cumplimiento de los asesores se reúne la información de las llamadas y las ventas que realizan los asesores diariamente, se envía por correo a operaciones y los pusher (lideres) verifican la información y hacen los respectivos ajustes.</p> <p>Se realiza por medio del formato OJT esto se usa cuando se les fijan las metas a quienes apenas están ingresando como asesores y es en este formato dónde se lleva el registro de las ventas.</p>
<p><b>HERRAMIENTA</b></p>	<p>Se hace uso de la red interna de la empresa, se ingresa con el VPN y el NIT personal de cada empleado</p>



SC-CER152085



	<p>También se usa el PowerBi esta para filtrar la información de cada país, como cada país se encuentra en la ruta se trabaja desde el mismo sistema y se va modificando la información.</p>
--	--

### 1.8. Seleccionar la mejora a desarrollar

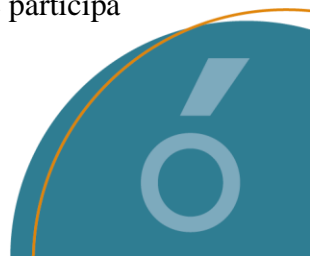
El presente mejoramiento tendrá espacio en el cargo del practicante de la empresa KONECTA ya que se ha observado que existen alguna información desactualizada, por eso se busca realizar una actualización integral del contenido, buscando de este modo que se lleven a cabo unas transformaciones dinámicas en cuanto al contexto operativo de este cargo.

Durante el tiempo en que se han desarrollado estas prácticas profesionales, se ha logrado identificar que existen algunas inconsistencias en lo que tiene que ver con las funciones, la metodología y los procesos que se describen en el documento original que se le presenta al practicante, frente a las actividades que se ejecutan diariamente en el entorno real de la compañía. De manera puntual, en el manual que se tiene vigente contempla una estructura en las tareas que en muchos casos ya son obsoletas debido a los cambios que se han dado en los procesos internos, además de la incorporación de las nuevas herramientas digitales, la evolución de los roles y la automatización de las funciones operativa. También se reconoce que hace falta descripción detallada que permita comprender el rol del cargo y la adaptación del estudiante en esta etapa de formación, para poder tener un aprovechamiento del proceso formativo que se ofrece en KONECTA.

El cargo de practicante en esta agencia no está limitado a ser una experiencia observacional o pasiva, tiene un rol activo y funcional dentro del grupo de trabajo, dónde el estudiante participa



SC-CER152085



en la ejecución de tareas que se encuentran bajo supervisión y además tiene contacto directo con los sistemas de gestión y plataformas que exigen competencias tanto técnicas como actitudinales específicas. Sin embargo, se identifica que el manual actual no refleja esa transformación, lo que puede generar dificultad entre las expectativas del practicante y las exigencias que se dan en el entorno empresarial.

Entre lo que se ha identificado se destaca que hay procesos que ya no se realizan, el manual trae consigo actividades que antes hacían parte de las actividades del practicante, como el cumplimiento de algunos reportes o procedimientos que poco a poco se han ido dejando a un lado. La conservación de este material dentro del manual, cuando ya no se aplican pueden inducir al error al practicante en su etapa inicial.

En ese mismo orden de ideas se reconoce que hay uso de nuevas tecnologías, las cuales cambian el desarrollo de las actividades dentro de la organización, una de esas herramientas es POWER BI esta se usa como recurso diario, sustituyendo de este modo la metodología tradicional, requiriendo habilidades nuevas por parte del practicante, es por eso que la transición tecnológica debe estar debidamente registrada en el manual para poder de este modo brindar orientación y claridad desde el principio de la práctica.

Desde estos hallazgos, este mejoramiento en el manual busca no solo una actualización del documento, para el fortalecimiento del proceso de formación del practicante, buscando que exista una cohesión entre la teoría y la práctica real, para poder de ese modo mejorar la experiencia tanto del practicante como en el grupo de acompañamiento que guía este proceso. Tener actualización del manual permite que el practicante conozca claramente sus funciones, las herramientas de las que hace uso y que responda a las competencias que debe desarrollar desde sus actividades diarias.



## 2. PREGUNTA OBJETO DE ESTUDIO, ORIENTADORA

¿Cómo puede actualizarse y estructurarse el manual de prácticas para que oriente el proceso formativo del practicante?

### 2.1 Objetivo General

Mejorar el manual del practicante para que sea dinámico, participativo y contextualizado que describa las funciones del practicante, oriente su proceso formativo bajo criterios de evaluación y aprendizaje significativo.

### 2.2 Objetivos Específicos:

Actualizar el manual para que refleje un enfoque dinámico, participativo y contextualizado.

Fortalecer en el manual la orientación formativa del practicante más allá de las tareas operativas.

### 2.3 Justificación

La empresa Konecta tiene un gran alcance a nivel nacional, esto le ha permitido que su entorno operativo y organizacional evolucione de manera significativa en especial los últimos años, que logrado incorporar nueva tecnologías y metodologías de trabajo ágiles y transformaciones en la cultura organizacional. El manual del practicante que actualmente se está usando para la ejecución de este cargo presenta ciertas inconsistencias, frente a las labores diarias que tiene el practicante.

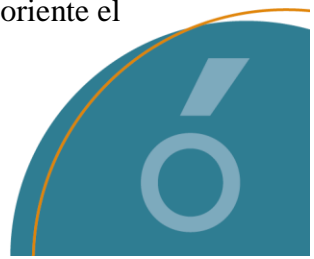
Es por eso que metodológicamente el manual requiere un enfoque mucho más actualizado, dinámico, participativo y contextualizado que permita describir las funciones y además oriente el



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
www.ucatolicaluisamigo.edu.co



proceso formativo del practicante bajo los criterios de evaluación, aprendizaje significativo y el desarrollo de las competencias laborales, además lo que se implemente debe estar de acuerdo con los principios de la educación experiencial y el aprendizaje por competencias, promoviendo de esta forma que el practicante no solo lleve a cabo las tareas operativas, sino que también comprenda el impacto que tiene su rol en la cadena de valor en la empresa.

Es debido a esto que se requiere un manual con estructura clara frente a lo que tiene que ver con los objetivos, resultados y herramientas que deben usarse en el cargo que desempeñan, ya que en la práctica muchas de las funciones y procesos descritos en el manual actual no corresponden con la realidad operacional de la compañía. Además, se ha modificado el flujo de trabajo, las herramientas utilizadas y las responsabilidades asignadas. La actualización de este manual permite optimizar el proceso de inducción y adaptación del practicante, facilita la comprensión de los objetivos del cargo y garantiza las funciones asignadas para que estén de acuerdo con las necesidades reales del área.

## 2.4 Alcance del proyecto

Este proyecto de modificación de manual del practicante de la organización busca por medio de la actualización la optimización de los lineamientos, procesos y funciones del practicante, de acuerdo con los cambios que se han dado en esta área y las tareas que se desarrollan en la actualidad. Este mejoramiento se hará a detalle abordando los contenidos y la revisión de las funciones, las responsabilidades y las competencias asignadas al practicante, dónde se incorporarán las metodologías actuales, la integración de herramientas digitales, asegurando así los estándares establecidos por la organización y respondiendo al área en la que se desempeña el practicante.



SC-CER152085



Respecto al alcance es de complejidad medio, ya que, aunque requiere una actualización integral del documento, no implica una transformación total de los procesos organizacionales, sino la revisión y ajuste de contenidos, funciones, metodologías y herramientas digitales asociadas al cargo. En lo que respecta a la cobertura, se reconoce que Konecta es una empresa de alcance tanto nacional, como internacional, respecto a la propuesta de actualización del manual, es de carácter local, ya que se encuentra orientada al área específica dónde se desempeña el practicante en la ciudad de Medellín

En cuanto al costo en el que se puede incurrir en este proyecto, se contemplan recursos tanto materiales como humanos, en lo que tiene que ver con los recursos materiales; se utilizarán herramientas tecnológicas para el diseño, socialización y edición del manual, En lo que se refiere a recursos humanos, se tiene en cuenta el tiempo que invierte el practicante en la investigación y redacción, como la retroalimentación de la líder del área, en este caso no se proyecta una alta inversión económica, se reconoce una planeación del tiempo y dedicación para que se obtengan buenos resultados.

## 2.5 Referentes

### 2.5.1 Referente Espacial

La empresa Konecta tiene un espacio en la ciudad de Medellín principalmente, pero también hace presencia en otras partes del Área Metropolitana, entre las que se encuentra Itagüí, Bello y Envigado. Las sedes con las que cuentan en la actualidad están ubicadas generalmente en las zonas industriales o comerciales de manera estratégica, como es el caso del Centro Empresarial Coltejer, el sector de la Aguacatala o zonas empresariales que se encuentran cercanas al sistema Metro, esto tiene una ventaja, ya que facilita la movilidad de sus empleados.



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
www.ucatolicaluisamigo.edu.co



Este entorno dónde se desarrollan las actividades de Konecta, está fuertemente reconocido por el crecimiento económico que ha tenido y la por la transformación tecnológica que presenta. En el caso de Medellín, es una ciudad que ha sido reconocida por ser una ciudad innovadora, con un marcado desarrollo en aspectos tecnológicos, financieros y de servicios tercerizados como BPO y KPO, sector en el que se encuentra la empresa Konecta.

Otro de los aspectos que se deben resaltar, es que Medellín tiene una infraestructura que se ha modernizado, servicios públicos eficientes y una educación básica y superior de alto nivel, esto hace que se tenga acceso a un talento calificado en lo que tiene que ver con la contratación. Si bien se reconoce que el entorno social de la ciudad ha mejorado de manera significativa, también se evidencia que existen desafíos en términos de movilidad social y equidad.

La empresa Konecta, empieza a hacer parte de este contexto como una organización que ofrece empleo formal, especialmente para los jóvenes, dónde desde este modo se contribuye al desarrollo económico local, su presencia en el sector empresarial de Medellín es gracias a la colaboración del sector público, la academia y el sector privado, logrando unir así estos tres frentes que permite que haya una innovación y desarrollo empresarial.

### **2.5.2 Referente Temporal**

Es una herramienta de trabajo para planificar los proyectos empresariales; suministra los soportes de planificación de las tareas a realizar en el proyecto por cada paso requerido para el mismo. Es necesario indicar que, las diferentes tareas en el proceso de mejoramiento, mejora o estudio de caso comprenden tiempo de duración para la consecución de estas. Se puede desarrollar con el apoyo en un diagrama Gantt.



SC-CER152085



**Tabla 2. Cronograma de actividades (Diagrama de Gantt)**

ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FIN	Cronograma de actividades											
			ene.-2025			feb.-2025			mar.-2025					
Portada	20-ene-2025	20-feb-2025	Portada (20-ene-25 - 20-feb-25)											
Introducción y abstract	21-feb-2025	10-mar-2025				Introducción y abstract (21-feb-25 - 10-mar-25)								
Anteproyecto (info. empresa)	15-mar-2025	30-abr-2025							Anteproyecto (info. empresa) (15-mar-25 - 30-abr-25)					
Metodología y descripción general	01-may-2025	15-may-2025												
Pregunta orientadora, objetivos, justificación, etc.	16-may-2025	30-jun-2025												
Desarrollo del proyecto (objetivos, campo, propuesta, etc.)	01-jul-2025	20-sep-2025												
Resultados, glosario, bibliografía, anexos	21-sep-2025	10-oct-2025												
Entrega final del proyecto	15-oct-2025	15-oct-2025												

### 2.5.3 Referente Investigativo y/o Teórico

Cómo se ha mencionado en apartados anteriores, la empresa Konecta hace parte de un sector que ha tomado fuerza tanto a nivel nacional como local, es el sector BPO (Business Process Outsourcing) según un informe de Aci Medellín, y ManpowerGroup (2023) dónde explica que este sector se dedica a la transferencia de procesos de negocio, dónde se hace uso de las tecnologías de la información a un proveedor externo, este proceso a su vez realiza la administración, gestión y posesión de procesos específicos, bajo los estándares de métricas precisas y que terminan siendo cuantificables.

La ciudad de Medellín, en compañía con el área Metropolitana, se consideran una región clave para este tipo de servicios, eso ha sido demostrado gracias a la especialidad productiva de su economía, ya que cuando se revisa el Producto interno Bruto (PIB) del año 2021, se evidencia que las actividades terciarias del Área Metropolitana de Medellín son en promedio el 60% el valor agregado de su economía, en el caso de la ciudad de Medellín, estas actividades representan cerca del 80% del valor agregado, esto revela la adaptabilidad del mercado laboral de Medellín a las cambiantes necesidades de esta industria. (Aci Medellín, 2023)



Todo esto se debe a que en el año 2011 nació en Medellín una iniciativa que se conoció como “El clúster TIC” la cuál fue liderada por empresarios que se encontraban vinculados al sector, con esto se buscó incrementar competitividad en los sectores de tercerización de servicios de alto valor agregado, diseñando así un modelo de gobernabilidad que ha permitido que exista una mayor dinámica de prácticas innovadoras a nuevos mercados. (Sánchez Torres et al, 2014).

En la actualidad Medellín tiene un alto impacto y se considera el segundo epicentro del BPO en Colombia, luego de Bogotá, con un porcentaje del 19,4% de generación de empleos, en el año 2023 este sector generó más de 754.000 empleo formales en Colombia y una cantidad importante se concentra en la ciudad de Medellín. Esto es gracias a que en esta ciudad se encuentran jóvenes bilingües, capacitados y además el sistema de costos operativos y la innovación se unen para que se dé el ambiente propicio para esta labor. (García Blandón, 2025)

#### 2.5.4 Metodología

La metodología que se implementó en el desarrollo de la práctica fue cualitativa, Según Hernández Sampieri (2018), la investigación cualitativa es adecuada cuando se busca entender el contexto en el que se desarrollan ciertos fenómenos sociales o jurídicos, y cómo estos son percibidos e interpretados por las partes involucradas. El enfoque que tuvo fue inductivo, ya que se partió de lo particular, el que hacer dentro del área de la empresa que se desarrolla el cargo de practicante, abocando a lo general de la definición y estructura de esta labor. La fuente de información utilizadas fue el manual del practicante que tiene KONECTA, y también las herramientas que se utilizan de manera diaria dentro del área de trabajo.

La técnica de recolección de información fueron inicialmente la observación participante, ya que como practicante se realizó registro de manera continua las actividades que se desarrollaron, logrando de este modo identificar procedimiento, metodologías y herramientas utilizadas en la



SC-CER152085



operación diaria. La observación participante, les da a los investigadores la oportunidad de obtener la información directa sobre el contexto, lo que porta valiosa información sobre la realidad de un contexto. (Ortega, s. f.).

La población que es objeto de este mejoramiento, son los practicantes del área de Cross Selling de la empresa Konecta de la ciudad de Medellín, así como los líderes de esta área que supervisan el proceso formativo.

También, se implementó la revisión documental, ya que se realizó el análisis del manual del practicante, buscando identificar los contenidos desactualizados y las discrepancias que pueden existir, frente al que hacer diario de la práctica. Para esto se acudieron a fuentes primarias de información, como el manual vigente de Konecta, el registro de actividades y reportes que se generan en la operación diaria, como es el informe de ventas, procesos OJT y el cumplimiento diario. En las fuentes secundarias se encuentra la literatura académica sobre las prácticas empresariales, la educación experiencial y el aprendizaje por competencias, las publicaciones de la empresa Konecta y los estudios sobre el sector BPO y el impacto de este en Medellín, en fuentes como ACI Medellín y ManpowerGroup,



### **3. DESARROLLO DEL PROYECTO: MEJORAMIENTO DE LA PRÁCTICA DE CONTRATO DE APRENDIZAJE**

#### **3.1. Trabajo de Campo**

El trabajo de campo tuvo como objetivo el mejoramiento, es por eso por lo que se acudió a la observación directa y sistemática de las funciones que se llevaban a cabo por el practicante en la empresa KONECTA, también se realizó una comparación entre las tareas reales llevadas a cabo y las que se encontraban dentro del manual del practicante que estaba vigente. Como se mencionó en la metodología se acudió a la observación participante, a la revisión documental y también se hizo uso de las herramientas tecnológicas que son utilizadas en esta área, como es el Power Bi, la cuál permitió que el proceso se pudiera verificar en lo que tenía que ver con los procesos de generación de informes de ventas y consolidación de los datos.

Fue de este modo que se obtuvo información respecto a las funciones vigentes que coincidían con el manual, las funciones que ya estaban obsoleta, las funciones que son nuevas y que no se encuentran en el manual, las eliminadas en virtud de que ya no hacen parte del cargo y las herramientas digitales incorporadas en el proceso como es el caso de Power Bi y las bases de datos internas.

Fue gracias a este análisis que se evidenció que algunas funciones descritas en el manual no corresponden con las actividades actuales del cargo, mientras que algunas nuevas responsabilidades no se encuentran documentadas. Es por eso que se establece la necesidad de realizar una actualización sobre el manual, para garantizar de este modo que el practicante logre tener claridad sobre su rol y además obtener los recursos necesarios para su desempeño.



### 3.2. Propuesta Técnica

La propuesta estuvo basada en la actualización de manera integral del Manual del Practicante en Konecta, buscando así alinear el documento con la realidad operativa de la empresa y en especial del cargo. En lo que concierne a la estrategia de actualización se tuvieron en cuenta varios aspectos:

1. **Revisión del manual vigente:** Se observó de manera detallada para identificar los apartados que ya no se encontraban vigentes.
2. **Información actualizada:** Por medio de la observación y práctica se descubrieron los procesos que se desarrollan actualmente en el cargo de practicante.
3. **Modificación del manual:** se incorporaron las funciones actuales, las herramientas que se utilizan y la descripción de los procesos OJT y se eliminaron los procesos que ya no estaban vigentes
4. **Validación:** Se revisó el documento actualizado por parte de los líderes de área para garantizar que existiera coherencia y se aprobara.

Dentro de los componentes más importantes de actualización del manual, se encuentra la definición del cargo, sus funciones actuales, los procedimientos reales para informes y reportes, la implementación de las herramientas digitales como lo son: Power BI y las bases de datos internas. También se incluyó los procesos de inducción y seguimiento OJT. Buscando que el manual sea una herramienta dinámica, clara y práctica, que facilite una buena adaptación y desarrollo de quien realice las prácticas, para que fortalezca el proceso de aprendizaje.

### 5.3. Conclusiones



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co  
www.ucatolicaluisamigo.edu.co



Dentro de lo que se evidenció en el diagnóstico es que existen unas discrepancias significativas entre el manual actual del practicantes y las funciones que se desarrollaban cotidianamente, lo que a la hora de la consulta del manual era evidente y además no estaba alineado con el propósito del cargo y el áreas, ya que el uso de herramientas como Power BI han logrado transformar la formas en que se hace la consolidación y reportes de las ventas, por eso se requería que el manual fuera actualizado.

El mejoramiento que se realizó contribuye a que no exista contradicción entre lo teórico y lo práctico, logrando que el proceso de inducción, formación y aplicación sea mucho más efectivo. Esta actualización no solo beneficia a quienes asuman el cargo de practicantes, sino que también se ve directamente beneficiada el área de Cross Selling, ya que tendría una mejoría en la eficiencia y además reduciría errores que pueden provenir de la desinformación.

### 3.3. Recomendaciones

Inicialmente se recomienda que exista una revisión periódica del manual del practicante, debido a que por la naturaleza de la actividad se pueden tener modificaciones de manera constante, es por eso por lo que se sugiere que esta revisión se lleve a cabo por lo menos una vez al año, para poder de este modo garantizar que esté al día con los cambios organizacionales.

En ese mismo sentido, se recomienda que exista un módulo de capacitación inicial, dónde se dé a conocer las herramientas digitales como Power BI, para que el practicante se adapte de buena manera al cargo.

También se sugiere que el manual se integre dentro de los procesos de gestión de talento humano de la empresa, de tal forma que se convierta en un insumo oficial para la inducción de los futuros practicantes.



SC-CER152085



## 4.RESULTADOS

### 4.1. Competencias del saber o del hacer desarrolladas en la empresa

En el desarrollo de la práctica se fortalecieron competencias técnicas y transversales, dentro de las que se encontró el manejo de herramientas digitales como es el caso de Power BI, las VPN corporativas, la elaboración de los reportes de ventas. En ese mismo sentido, se fortaleció las competencias analíticas, por medio de la consolidación e interpretación de información de las ventas de los diferentes países, para poder identificar de este modo las tendencias comerciales.

Así mismo, las competencias de gestión fueron trabajadas, en cuanto a la organización de tareas, cumplimiento de plazos y aplicación de las metodologías de reporte. Se fortaleció la comunicación asertiva con líderes del área, el trabajo en equipo, la responsabilidad, la resolución de problemas y adaptación a cambios tecnológicos.

### 4.2. Aportes a la empresa

Los aportes que la realización de la práctica trajo a la empresa fueron:

- Actualización del manual de practicante, buscando que esté alineado con los procesos vigentes dentro de la empresa.
- Identificación de brechas entre el manual actual y lo que se realiza cotidianamente, para poder de este modo otorgarle la posibilidad a la empresa de optimizar el proceso de inducción.
- Contribución al mejoramiento de la claridad en los roles de los practicantes.



### 4.3. Logros

Participación en la actualización de las funciones actuales del practicante

Aprendizaje de nuevas herramientas digitales en el área de Cross Selling

Generación del manual actualizado, que servirá de guía para los futuros practicantes de la organización.

Fortalecimiento en habilidades como comunicación, trabajo en equipo que contribuyen al perfil profesional.

### 4.4. Dificultades

Incongruencia entre el manual inicial y las funciones realmente desarrolladas dentro del cargo, lo que generó confusión.

Poca documentación previa, ante algunos procesos digitales, lo que implicó tener un aprendizaje autónomo y con presión.

En principio por unos días, falta de equipo personal para el desarrollo de las labores



## CONCLUSIONES

Se pudo identificar la necesidad de actualizar los documentos que sirven de orientación al practicante en Konecta.

El aprendizaje fue integral, ya que no solo se fortalecieron las funciones técnicas, sino también las competencias blandas.

La intervención que se realiza sobre el manual es un aporte tangible y estructural para la empresa.

Actualizar el manual, permite que exista un proceso de inducción más eficiente, lo que beneficia tanto a la empresa como al practicante.

## RECOMENDACIONES

Revisión anual y actualización del manual del practicante

Fortalecimiento de la inducción inicial haciendo énfasis en el manejo de herramientas digitales claves para el proceso del desarrollo de las labores dentro del cargo

Retroalimentación continua entre practicantes y líderes para mejorar el proceso formativo.

Sistematizar cambios operativos que impacten las funciones del cargo, para que puedan ser tenidos en cuenta en el manual



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**BPO:** Business Process Outsourcing, Proceso dónde se tercerizan los servicios a un proveedor externo

**Cross Selling:** Es una estrategia de carácter comercial que busca aumentar ventas ofreciendo servicios o productos de forma complementaria a lo que adquieren los clientes.

**KPO:** Knowledge Process Outsourcing, se trata de la externalización de los procesos que requieren un alto nivel de especialización y conocimiento técnico o de análisis.

**OJT:** On the Job Training, es una forma de capacitar a los asesores y medir los resultados iniciales

**Power BI:** Fuente digital de análisis de datos de Microsoft, la cuál permite transformar la información en reportes visuales e interactivos.

**VPN:** Virtual Private Network, se trata de una red privada virtual que permite a los empleados acceder de una forma segura a los sistemas internos de la empresa, desde lugares externos.



SC-CER152085



## REFERENCIAS

Aci Medellín. (2023). Medellín, el destino ideal para las operaciones BPO en Colombia. *Manpower Group*. <https://acimedellin.org/wp-content/uploads/2023/11/Informe-es-baja.pdf>

El Espectador. (2008, octubre 03). *Multienlace, líder latinoamericano de BPO y Contac Center*. <https://www.elespectador.com/economia/multienlace-lider-latinoamericano-de-bpo-y-contac-center-article-41804/>

García Blandón, J. (2025, junio 24) Medellín es el segundo epicentro del BPO en Colombia, con el 19,4 % de generación de empleos. *El Colombiano*. <https://www.elcolombiano.com/empleos/contenidos/bpo-call-centers-medellin-epicentro-empleos-JP27821888>

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.

Newsweek. (2023, agosto 08). *Grupo Konecta incrementa su presencia en América*. <https://newsweekespanol.com/2023/08/08/grupo-konecta-incrementa-su-presencia-en-america>

Ortega, C. (s.f.). *¿Qué es la observación participante?* Question Pro. <https://www.questionpro.com/blog/es/observacion-participante/>

Portafolio. (2016, febrero 18). *Multienlace se fortalece en mercado exterior*. <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/multienlace-fortalece-mercado-exterior-312754>



SC-CER152085



Registro Único Empresarial y Social.

(2025). *Nit Konecta*. <https://www.rues.org.co/buscar/RM/901415070>

Sánchez Torres, W.C., Delgado Vélez, L.D., Gaviria Martínez, L.F., Montoya Ríos, F.J., & Vélez Bedoya, A.R. (2014). Una mirada analítica al sector de BPO1 en Colombia y Antioquia. *Escenarios: empresa y territorio*, 3(3). *Una-mirada-analitica-al-sector-de-BPO-en-Colombia-y-Antioquia.pdf*



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: [ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co](mailto:ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co)  
[www.ucatolicaluisamigo.edu.co](http://www.ucatolicaluisamigo.edu.co)



## ANEXOS

Se dejará en la empresa la actualización del manual en formato PDF bajo los nombres:

- Guía de capacitaciones Practicante Área Comercial.
- Manual Modificado Konecta



SC-CER152085



Transversal 51A #67B 90 Medellín - Colombia.  
NIT.: 890.985.189-9 Vigilada Mineducación  
Tel.: (604)4487666 Correo: [ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co](mailto:ucatolicaluisamigo@amigo.edu.co)  
[www.ucatolicaluisamigo.edu.co](http://www.ucatolicaluisamigo.edu.co)

