

**INFORME DE INTERVENCIÓN DE LA PRÁCTICA DE CONTRATO DE
APRENDIZAJE EN LA EMPRESA EMTELCO S.A.S**

MARIA ALEJANDRA ARIAS ARBELAEZ

MARIA.ARIASRB@AMIGO.EDU.CO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EMTELCO S.A.S

(18/06/2019-17/06/2020)

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	1
Descripción de la empresa.....	1
Importancia dentro del sector	1
Reseña Histórica de la Empresa.....	2
Misión	3
Visión.....	3
Valores	3
Estructura organizacional	4
DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO	5
Funciones	5
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS TAREAS DESARROLLADAS	6
Actividad específica del área o departamentos donde trabaja	6
Tareas que se me encomendaron en cada caso	7
Relación de la tarea con su formación como profesional.....	8
METODOLOGÍA.....	11
Descripción de procedimientos empleados para realizar la experiencia de práctica.....	11
RESULTADOS	12
Competencias del saber o del hacer desarrolladas en la empresa	12
APORTE A LA EMPRESA.....	15
Objetivo.....	15
Justificación	16
Metodología.....	16
Logros	19
Dificultades	20
Conclusiones.....	20
Recomendaciones	22

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Estructura Organizacional.....	4
---	---

Índice de Tablas

Tabla 1.	11
---------------	----

INTRODUCCIÓN

Descripción de la empresa

Emtelco S.A.S Empresa de Customer Experience & BPO impulsada por el mejor talento humano. Ayudamos a nuestros clientes a transformar cada interacción con sus usuarios en momentos memorables, que impacten directamente en los resultados de sus negocios y su marca.

La Compañía fue fundada en julio de 1994 en la ciudad de Medellín por Empresas Públicas de Medellín (EPM) y EMCALI, como una empresa de telecomunicaciones que prestaba servicios de conectividad y equipos de comunicación, la cual inicialmente estaba ubicada en Bogotá. En 2003, la Compañía amplió sus servicios a Call Center y comenzó su operación desde Medellín. En 2009, Emtelco abrió una nueva línea de servicio: Business Process Outsourcing (BPO) y comenzó a operar como un Contact Center y a integrar otros canales de comunicación y relacionamiento que se convirtieron en parte de sus servicios. En los últimos años, la Compañía ha tenido un crecimiento interanual promedio en ventas del 30%, resultado que están por encima del crecimiento de la industria en Colombia (14%-16%) y que la posiciona como líder del sector.

Importancia dentro del sector

Emtelco con un incremento en sus ingresos del 60.1% y logrando culminar el año 2013 con una plantilla que superó las 10,800 personas, aumentando su talento humano en 5,019 colaboradores frente al año anterior, esta filial del grupo UNE EPM Telecomunicaciones ratifica su liderazgo en crecimiento en el sector de Contact Center & BPO de Colombia,

perfilándose como un excelente aliado de negocios y un referente generador de empleo para el país.

Por sus certificados de calidad y seguridad de la información, la prestación de sus servicios hacia otros países como España, Estados Unidos y en México, Emtelco se convierte en un gran representante entre las compañías del sector.

Reseña Histórica de la Empresa

Emtelco Empresa de Telecomunicaciones, cuenta con más de 15 años de experiencia ofreciendo soluciones de BPO y Contact Center a clientes corporativos que han confiado en su asesoría experta para el desarrollo y mejoramiento de sus procesos de preventa, venta y posventa; generando más valor para sus negocios y asegurando que sus usuarios finales sientan experiencias excepcionales con su marca en cada punto de contacto.

Actualmente, Emtelco diseña soluciones de BPO para conectar clientes corporativos con sus usuarios finales a través de diferentes servicios: Servicio al Cliente, Venta, Cobranzas, Back Office y Mesa de Servicios, esto por medio de diferentes canales: telefónicos, virtuales y presenciales.

En los últimos años, la Compañía ha tenido un crecimiento interanual promedio en ventas del 30%, resultado que están por encima del crecimiento de la industria en Colombia (14%-16%) y que la posiciona como líder del sector. La empresa se encuentra ubicada en la siguiente dirección:

Calle 14 #52^a-174 Sede Olaya Medellín-Antioquia

Misión

Liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia

Visión

Facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar

Valores

Pasión – Es el orgullo por nuestra Empresa y la energía que nos mueve. Asegura que los compromisos se cumplan con emoción y alegría, siempre llevando el nombre de nuestra Compañía cada vez más alto y sintiéndonos parte de un propósito de equipo en el que todos aportamos para crecer.

Confianza – Consolidamos relaciones basadas en la sinceridad y el respeto, generando espacios que permitan expresar nuestras opiniones y valorar las diferencias para construir juntos. Estamos siempre dispuestos a escuchar, a considerar otros puntos de vista y a llegar a acuerdos que permitan alcanzar una visión compartida y ganadora.

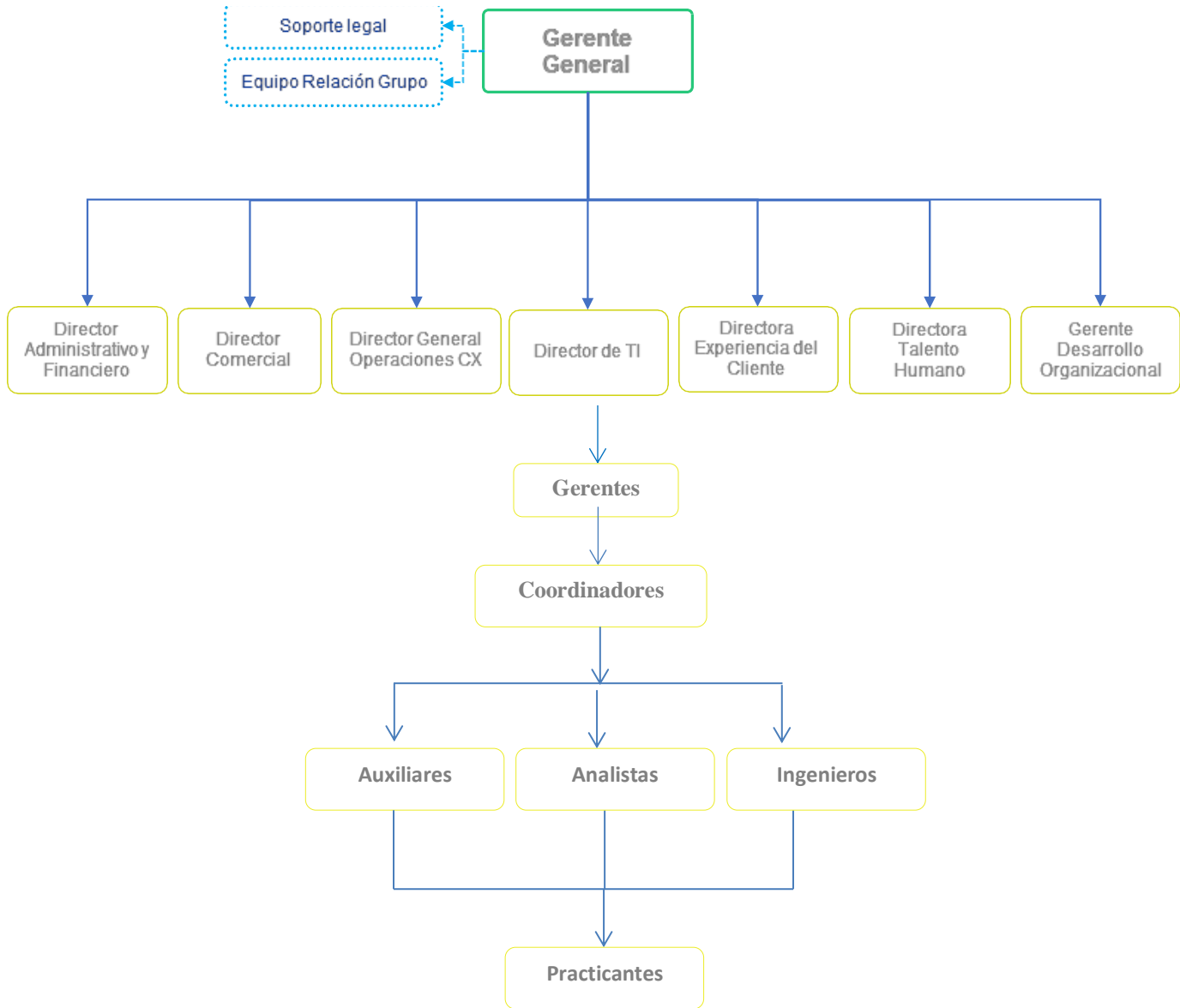
Integridad – Actuamos siempre con honestidad y transparencia en todo lo que hacemos; cumplimos nuestras promesas y compromisos, manteniendo siempre los principios de equidad y respeto con todos nuestros públicos, creando un ambiente de inclusión que promueve el desarrollo de las personas

Innovación – Desarrollamos e implementamos soluciones que agregan valor a la Organización y a los clientes, generando competitividad sostenible. Consideramos diferentes escenarios viables y asumimos riesgos para alcanzar nuestras metas, tomando como premisas la flexibilidad, la agilidad, la rentabilidad y el impacto.

Simplicidad- Cumplimos nuestros objetivos y compromisos eligiendo siempre la solución más efectiva y simple para nuestros clientes y sostenible y costo-eficiente para la Compañía

Estructura organizacional

Ilustración 1. Estructura Organizacional



Fuente: <https://www.emtelco.com.co/sites/default/files/2018-04/Informe%20Gestion%20y%20Sostenibilidad%20Emtelco%202017.pdf>

DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO

Actualmente el cargo que desempeño es Practicante de continuidad de negocio, dentro de la estructura organizacional mi cargo se encuentra ubicado en la Dirección de Tecnología. Las funciones que desempeño son las siguientes:

Funciones

- Participar en reuniones con los ejecutivos y/o Gerentes de cada operación para la realización del BIA (Business Impact Analysis), donde el objetivo principal es la identificación, cuantificación y cualificaciones de los diferentes impactos que se pueden ocasionar por una interrupción no planeada o no esperada en la operación del negocio.
- Apoyar a proveedor en la realización de talleres con los responsables de cada proceso y operación para revisar qué activos de información tienen y cuál es la seguridad que tiene cada uno de ellos, para así determinar aquellos activos que tengan un nivel de criticidad de riesgo alto y aplicar los controles adecuados.
- Dirigir simulacros de evacuación para aplicar las estrategias de movilización y recuperación a las operaciones, llegado el caso de presentarse alguna interrupción no esperada.
- Realizar informes de las actividades realizadas en los simulacros para ser revisado por coordinadora de seguridad informática.
- Manejo de la plataforma de riesgos, donde se mapa la matriz de riesgos de cada proceso, se mapea los BIA (Business Impact Analysis), alternativas, procedimientos y estrategias del Plan de continuidad de negocio.

- Diseñar procesos estratégicos para el logro de los objetivos de la certificación ISO 27001 y Subproceso de continuidad de negocio.
- Reestructurar Indicadores de seguridad y continuidad de negocio; proponiendo nuevas estrategias para vender los servicios del Staff de seguridad y continuidad.
- Control de presupuesto de seguridad de la información y Continuidad de negocio. Presentando mejoras en el sistema financiero e indicadores EBITDA.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS TAREAS DESARROLLADAS

Actividad específica del área o departamentos donde trabaja

La actividad principal del área de seguridad informática es proteger la Empresa contra posibles ataques informáticos que puedan poner en riesgo la operación normal de la Empresa. Para cumplir con este objetivo el área tiene distintas funciones que son:

- Proteger los sistemas informáticos de la Empresa ante posibles amenazas.
- Desarrollar, promocionar y actualizar las políticas y estándares de seguridad de la información.
- Desarrollar e implementar el Plan de Seguridad y el Plan de Continuidad de negocio
- Mantener los usuarios, passwords y accesos a los sistemas por parte de los usuarios de la Empresa.
- Participar en los proyectos informáticos de la Empresa agregando todas las consideraciones de seguridad informática y continuidad de negocio.

- Desarrollar diagnósticos estratégicos u organizacionales de acuerdo con las necesidades de la empresa que apunten a la consecución del mercado actual para Seguridad Digital y Continuidad de negocio.
- Seguimiento y formulación de proyectos en cada unidad de negocio en la organización y continuidad de negocio.

Tareas que se me encomendaron en cada caso

Las tareas que se me encomendaron para el desarrollo e implementación del plan de continuidad de negocio son:

- Realización del BIA (Business Impact Analysis), debo agendar reuniones con los gerentes y/o ejecutivos de cuenta de cada operación para identificar, cuantificar y cualificar aquellos impactos que pueden ocasionarse por alguna interrupción no planeada o no esperada de la operación. En la reunión se conversa con el responsable de la operación sobre estos impactos y se mapean en un archivo de Excel, después se debe crear y le plantear unas estrategias con las cuales se le puede aplicar un plan de continuidad en caso de haber una interrupción no esperada en la operación. Finalmente toda esta información recolectada se mapea en la plataforma iris donde debe estar todo el procedimiento consolidado.
- Talleres de Activos de Información, debo agendar reuniones con los Responsables de cada proceso y operaciones, en compañía de proveedor , se identifican los activos de información y se mapean en la plataforma de continuidad en donde se identifica que incluye cada activo de información, quien es el responsable, si el

activo tiene o no datos personales, los contenedores, es decir, donde se guardan estos activos, el custodio de los contenedores y finalmente se califican los activos según su confidencialidad, disponibilidad e integridad, después de tener esta información se identifican qué activos son más críticos para así tomar los controles necesarios y mitigar todo tipo de riesgos.

- Simulacros de Evacuación, la tarea es establecer reuniones con los creadores de experiencia de las operaciones que van a participar y en compañía de mi jefe y un auxiliar del área explicamos y guiamos la actividad a los asesores. Después de explicar se procede hacer el traslado de la sede actual a la sede alterna que es donde se va realizar la recuperación, al momento de llegar a la sede alterna les indico a los creadores de experiencia en que equipos se deben ubicar y empezar a conectarse rápidamente, en ese momento se debe supervisar y verificar que no se presenten inconvenientes y en caso de presentarse buscar una solución rápida. Finalmente en un formato se diligencia los resultados de la prueba para de este realizar el informe Final que debo entregar a mi jefe inmediato.

Relación de la tarea con su formación como profesional

El plan de continuidad de negocio que es el área donde estoy realizando mi práctica tiene mucha relación con mi formación como profesional ya que me estoy formando como Administradora de empresas con el fin de poner en práctica los conocimientos adquiridos en una futura empresa para la cual labore y este proyecto de montar mi propio negocio y este programa de continuidad de negocio es de mucha importancia para la práctica de cómo

una empresa debe recuperar y restaurar sus procesos o actividades críticas o interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción no esperada o no deseada. También porque a cualquier empresa que yo llegue a laborar y no tengan este programa, puedo dar la idea de implementarlo y empezar por el primer paso del plan de continuidad de negocio que es el BIA (Business Impact Analysis), donde se identifican los componentes claves requeridos para continuar con las Operaciones de Negocio luego de un incidente. También tiene mucha relación porque este plan de continuidad puede ser aplicado tanto a empresas grandes, medianas, pequeñas e incluso micro empresas, y como todo proceso, la aplicación de un plan de continuidad involucra determinados pasos obligatorios para garantizar la funcionalidad del mismo y estas fases son:

1. Fase de análisis y evaluación de riesgos
2. Selección de estrategias
3. Desarrollo del plan
4. Pruebas y mantenimiento del plan.

Dentro de mi formación como profesional curse algunas materias las cuales identifiqué que son de suma importancia ya que me han servido para el buen desempeño de mis funciones en la práctica, algunas de estas materias son:

- **Introducción a la administración:** Pienso que es una de las más importantes y la que más relaciono ya que en esta materia nos dieron todas las bases para la administración de una empresa y me explicaron un tema el cual he puesto en práctica en el desempeño de mis funciones en la empresa y es el ciclo PHVA

(Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), ya que trabajo con un tema que es el BIA (Business Impact Analysis) que es donde se analizan todos aquellos impactos que pueden causarle a un proceso u operación de la empresa debido a una interrupción no esperada o no deseada de sus actividades, para esto yo tomo en cuenta este ciclo ya que es una estrategia basada en la mejora continua de la calidad de los procesos.

- **Indicadores de gestión:** Relaciono esta materia ya que algunos indicadores que vi me sirvieron como base para acogerme con más facilidad a mi función en la empresa, ya que teniendo el conocimiento de estos lo pude poner en práctica para la medición de indicadores mensuales que debo sacar en el área para la cual hago parte.
- **Gestión de procesos:** Esta es otra de las materias que puedo relacionar ya que la empresa EMTELCO S.A.S para la cual laboro cuenta con un Sistema de Gestión Integral en el cual están planteados los macro procesos, procesos y subprocesos de la organización, en donde mi objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de dichos procesos

METODOLOGÍA

Descripción de procedimientos empleados para realizar la experiencia de práctica.

Tabla 1.

FUNCIÓN	PROCEDIMIENTO	HERRAMIENTA
Participar en reuniones BIA (Business Impact Analysis)	Agendar reuniones con los gerentes y/o ejecutivos de cuenta de cada operación para identificar, cuantificar y cualificar aquellos impactos que se pueden ocasionar por alguna interrupción no planeada o no esperada de la operación. En la reunión se conversa con el responsable de la operación sobre estos impactos y los mapeo en un archivo en Excel, después debo crear y le planteó unas estrategias con las cuales se le puede aplicar un plan de continuidad en caso de haber una interrupción. Finalmente toda esta información recolectada la mapeo en la plataforma iris donde debe estar todo el procedimiento consolidado.	Computador Portátil, Plataforma con módulo de continuidad.
Realizar Talleres de Activos de Información	Agendar reuniones con los Responsables de cada proceso y operaciones, en compañía de proveedor, en estas reuniones se identifican los activos de información y se mapean en la plataforma iris en donde se identifica que incluye cada activo de información, quien es el responsable, si el activo tiene o no datos personales, los contenedores, es decir, donde se guardan estos activos, el custodio de los contenedores y finalmente se califican los activos según su confidencialidad, disponibilidad e integridad, después de tener esta información se identifican qué activos son más críticos para así tomar los controles necesarios y buscarles solución.	Computador Portátil, Plataforma con módulo de continuidad

Dirigir simulacros de evacuación	Se asiste a la sede donde se va realizar la actividad del simulacro, allí me reúno con los creadores de experiencia de las operaciones que van a participar y en compañía de mi jefe y un auxiliar del área explicamos y guiamos la actividad a los asesores. Después de explicar se procede hacer el traslado de la sede actual a la sede alterna que es donde se va realizar la recuperación, al momento de llegar a la sede alterna les indico a los creadores de experiencia en que equipos se deben ubicar y empezar a conectarse rápidamente, en ese momento debo empezar a supervisar y verificar que no se presenten inconvenientes y en caso de presentarse buscar una solución rápida. Finalmente en un formato se diligencia los resultados de la prueba para de este realizar el informe Final que debo entregar a mi jefe.	Equipos de escritorio, Base de datos clientes Emtelco, Formato documentación de actividades de la prueba, Buseta Emtelco
Manejo de la plataforma de continuidad.	Ingreso a la plataforma y consolido todos los BIA (Business Impact Analysis) que realice en cada reunión, con las respectivas alternativas, estrategias y procedimientos. También se mapea los activos de información para tomar un control sobre los más críticos.	Computador, Plataforma con modulo e continuidad y riesgos.

Fuente: Elaboración Propia

RESULTADOS

Competencias del saber o del hacer desarrolladas en la empresa

Durante mis actividades realizadas en Emtelco S.A.S logre desarrollar algunas competencias las cuales considero que son de mucha importancia al momento de iniciar a laborar en una Empresa, estas competencias son:

- **La actitud de estar abierta a nuevas experiencias**, considero esta como la principal competencia que desarrolle, ya que desde el primer momento que me ofrecieron hacer parte de esta empresa y me explicaron en qué consistía el cargo, me di cuenta que era algo nuevo para mí de lo que nunca antes había escuchado y que era una actividad nueva que estaban implementando en el área donde me encuentro y yo era la primera persona que iba a entrar a apoyarlos desde cero en esta actividad.

- **La seguridad en mi misma**, es la confianza en uno mismo de que estás haciendo las cosas bien y de que si eres capaz de lograr hacer lo que te propones, considero que desarrolle esta competencia porque desconocía ciertos temas y conceptos que debía tener en cuenta para desarrollar algunas de mis funciones, ya que eran conceptos que iban muy relacionado con la informática y los sistemas algo totalmente diferente a mi carrera, pero me propuse a estudiarlos y estuve dispuesta a adquirir estos conocimientos confiando en que yo podía lograrlo.

- **El saber comunicarme**, es otra competencia que desarrolle, ya que no solo se trata de saber hablar bien sino de aprender a escuchar al otro, sus opiniones y comprenderlas.

- **Trabajo en Equipo**, tuve un muy buen clima con mis compañeros de trabajo en las actividades para así mantener la armonía y un muy buen desempeño de nuestras funciones.

- **Autocontrol:** Considero que siempre fui una persona tranquila y paciente y logre manejar de forma efectiva mis emociones e impulsos.

- **Capacidad de expresarme y hablar en público:** Considero esta una competencia que adquirí en el momento de realizar las reuniones con gerentes y ejecutivos, ya que aprendí a comunicarme con claridad y precisión, dejando a un lado el nerviosismo.

- **Competencias Digitales:** Adquirí esta competencia porque logra analizar, organizar y almacenar información en la plataforma Virtual Iris de la Empresa, también aprendí sobre el uso de seguridad informática y la protección de datos.

- **Capacidad de aprendizaje:** Siempre estuve dispuesta y me esforcé por adquirir nueva información y ponerla en práctica, ya que adquirí ciertos conocimientos sobre la seguridad de la información y sobre funciones primordiales en Excel como lo son las tablas Dinámicas y la función BuscarV.

- **Productividad:** Considero que fue una persona productiva porque me propuse metas para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos, los cuales cumplí en el tiempo estimado.

APORTE A LA EMPRESA

Emtelco S.A.S logró la certificación de la norma ISO 27001 la cual le permite a la empresa definir ampliamente sus propios procesos de gestión de riesgos. Para mantener la certificación esta norma establece ciertos controles de seguridad, que protejan los activos de información de la empresa y sirvan como elemento para gestionar o eliminar los riesgos que la empresa pueda tener dentro de los diferentes escenarios que pueda presentarse.

Para uno de estos controles de la norma la propuesta fue realizar una matriz de Cargos, donde se pueda evidenciar los permisos y accesos que tiene cada uno de los empleados de la empresa, ya que se maneja demasiada información valiosa que puede estar expuesta a una variedad de amenazas y vulnerabilidades y esto podría afectar en la continuidad y sostenibilidad del negocio.

Objetivo

Realizar una matriz de cargos donde se logre identificar que permisos y accesos tienen cada uno de los empleados de la Empresa Emtelco S.A.S con el fin de responder a uno de los controles que exige la norma ISO 27001 para el tratamiento de la información, la protección de la propiedad intelectual, protección de datos personales, y mitigación de los riesgos.

Justificación

ISO 27001 es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos de y de la información, así como de los sistemas que la procesan. La aplicación de esta norma significa diferenciación respecto al resto, que mejora la competitividad y la imagen de una organización y esto se complementa con las buenas prácticas o controles establecidos por la norma. La razón por la cual se va realizar este trabajo es buscando mantener la certificación de la norma ISO 27001, siguiendo uno de los controles que establece para la buena gestión de la seguridad de la Información.

Metodología

Inicialmente se hizo un cronograma con cada una de las actividades que conllevaba a la realización de la matriz de cargos, dicho cronograma se fijó con unas metas, es decir, en las actividades finales se estableció una fecha límite de entrega, las cuales se cumplieron satisfactoriamente.

Después de tener el cronograma listo, se empezó a desarrollar cada una de las actividades que allí se plantearon y fueron las siguientes:

1. Recolección de información.

Para iniciar con la matriz era necesario contar con la base de datos de todos los empleados de la empresa tanto los que estaban activos como los retirado, para esto se le solicito a la coordinadora del área de Seguridad Informática un exporte de dicha base de datos. La

obtención de esta base de datos tardo alrededor de una semana debido a que la empresa cuenta con una plataforma para realizar toda clase de solicitudes y requerimientos, entonces había que esperar que tomaran la solicitud y fuera aprobado el exporte.

2. Organizar los cargos por cada Dirección y Gerencia.

El exporte de la base de datos de empleados contenía el nombre completo de la persona, el grado del cargo, la dirección o gerencia para la cual hacía parte el cargo y el jefe inmediato de cada uno, teniendo esta información se comenzó a filtrar y organizar en un archivo de Excel cada una de las Direcciones y Gerencias con los respectivos cargos que pertenecían a cada una de ellas, de esta manera quedaría mucho más organizado y facilitaría más la identificación de cada uno de los cargos. Las direcciones y gerencias son:

- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección Comercial
- Dirección de Talento Humano
- Dirección de Tecnología
- Dirección de Experiencia del cliente
- Dirección de Estrategia y Transformación digital
- Dirección General de Operaciones
- Dirección de Operaciones Comerciales
- Gerencia BPO I&R
- Gerencia de Gestión y control

- Gerencia BPO

3. Extraer los permisos y accesos de cada cargo.

Se tomó primeramente la dirección Administrativa y Financiera y se empezó a extraer y a organizar cada cargo en orden alfabético con el nombre completo de la persona o personas que desempeñaran dicho puesto de trabajo y con los respectivos permisos y accesos que tenía cada uno, esta información se extrajo el Directorio Activo, que es básicamente como una base de datos en la que se almacena información en tiempo real acerca de las credenciales de autenticación de los usuarios de una red. Este mismo procedimiento se realizó con el resto de las direcciones y gerencias, y fue una actividad un poco extensa, debido a que la empresa cuenta con una cantidad alta de empleados y se debía validar que la persona que desempeñará el cargo aun estuviera activa en la empresa.

4. Organizar cada cargo con el respectivo jefe inmediato.

Teniendo listo los cargos con sus respectivos permisos, lo que se continuo por hacer fue que se crearon varios archivos de Excel y cada uno de estos archivos se guardaron con el nombre de los diferentes jefes de la Empresa y así poder identificarlos más fácil a la hora de enviarlos. Finalmente se colocó y se organizó en cada uno de los archivos los cargos con los permisos que hacían parte o que estaban al mando de los diferentes jefes inmediatos.

5. Validación y Aceptación de permisos.

Finalmente se dio por terminada la matriz de cargos y se le envió a cada jefe el archivo de Excel donde estaba plasmado aquellas personas que tienen a su cargo, para que validara si los permisos y accesos que tenían eran necesarios para el desarrollo de sus funciones o de ser lo contrario tendría que informarlo al área de seguridad de la información para proceder a eliminar dicho permiso.

De esta manera se dio por terminado este trabajo satisfactoriamente, cumpliendo con lo establecido en la Norma ISO 27001 y siguiendo los controles que esta exige para lograr mantener la certificación.

Logros

Durante el tiempo que estuve realizando mi práctica profesional, obtuve logros que para mí fueron un gran impacto positivo y me hicieron confiar más en mis potenciales y crecer aún más, tanto personalmente como profesionalmente. Estos logros fueron:

- Certificación ISO 27001, esto fue un logro para todo mi equipo de trabajo incluyéndome, ya que cada uno esforzándonos y trabajando bien aportamos para el cumplimiento de este objetivo, que se logró satisfactoriamente y fue un éxito para la Empresa.
- Entregable del Informe final con los resultados de los Talleres de Activos de Información, esto fue de gran beneficio para la empresa y que gracias al buen trabajo en equipo logramos cumplir con este objetivo.

- Vinculación a la Empresa, lo considero como un logro personal y el cual fue una gran noticia para mí, porque gracias a mi buen desempeño laboral y a los excelentes resultados que obtuve, me brindaron esta gran oportunidad de seguir haciendo parte de la empresa, ofreciéndome el puesto de Auxiliar en Continuidad de Negocio, lo cual hace que me sienta muy orgullosa y más segura de mis capacidades.

Dificultades

Al empezar a laborar en la Empresa sentía un poco de angustia al imaginar si me integraría bien o no con mis compañeros, si iba a ser capaz de cumplir con la tareas que se me encomendaran, si me iba a gustar lo que hacía y esto era a consecuencia de estar en un nuevo puesto de trabajo, pero logre integrarme muy bien y estuve muy a gusto con las actividades que realice, porque me ayudaron a demostrar y fortalecer mis conocimientos y capacidades y adquirir nuevos conocimientos que serían esenciales para continuar con la vida laboral.

Conclusiones

De acuerdo con las prácticas realizadas en la Empresa Emtelco S.A.S logre enriquecer mi proceso formativo adquirido en la Universidad Católica Luis Amigo, aportando conocimientos, destrezas y habilidades. Todo este proceso se realizó de la mejor manera y mostrando resultados efectivos para así complementar todo el proceso de formación que se requiere para lograr la graduación y también porque la práctica es un elementó primordial

tanto personal como profesional, ya que se viven experiencias que te enseñan y te preparan para salir al mercado laboral.

En las funciones que se me asignaron y las tareas y procesos que llevaba al cumplimiento de cada una de ellas, logre afianzar mis conocimientos y al mismo tiempo adquirí nuevos conocimientos y nuevas habilidades que me permiten obtener oportunidades de trabajo en un futuro y seguir creciendo profesionalmente.

En el ambiente laboral me sentí muy cómoda, conté con un excelente equipo de trabajo, donde teníamos la mejor disposición de compartir e intercambiar conocimientos, para así lograr un buen desempeño de las actividades que fueron asignadas.

Cabe resaltar algo muy importante que hace la empresa y que ayuda demasiado a que los trabajadores mantengan una buena actitud y disposición en el desarrollo de las actividades y es el tema de las Pausas Activas, de esto se encarga el área de Bienestar Laboral y es una muy buena actividad, ya que la jornada laboral es bastante larga y es de suma importancia revitalizar la energía corporal y refrescar la mente para hacer un trabajo más eficiente.

Por último el haber realizado las prácticas en EMTELCO S.A.S y gracias a mi buen desempeño y los conocimientos y competencias con las que cuento, logre que la Empresa tomara la decisión y me brindaran la oportunidad de hacerme parte de ella, ofreciéndome el puesto de Auxiliar de Continuidad de negocio. Para mí es un orgullo, ya que me hace sentir más segura de mi misma y es la gran oportunidad de seguir adelante con mi carrera como

profesional, de vivir nuevas experiencias, adquirir más conocimientos y lograr todas las metas que tengo propuestas.

Recomendaciones

Al finalizar el proceso del desarrollo de la práctica empresarial considero que la Empresa y el área en la cual hice parte no requieren de ninguna recomendación. A continuación plateo algunas recomendaciones para la Universidad Católica Luis Amigo.

- Habilitar un curso donde se logre profundizar más en sistema de gestión de riesgos de la información.
- Indagar más sobre el uso de fórmulas y herramientas de Excel como tablas dinámicas y la función BuscarV.