ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PRACTICANTES FRENTE A LOS PROCESOS DE VINCULACIÓN EN LA EMPRESA TASKUS COLOMBIA

VALENTINA CERON ORTEGA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

2025

ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PRACTICANTES FRENTE A LOS PROCESOS DE VINCULACIÓN EN LA EMPRESA TASKUS COLOMBIA

VALENTINA CERON ORTEGA

TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PRÁCTICA PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

DIRECTOR

JUAN DAVID PELÁZ LEÓN, PhD.

Profesor Titular

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

2025

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría, en primer lugar, agradecer a Dios por permitirme salir adelante incluso en momentos difíciles y por permitirme cumplir mis objetivos.

En segundo lugar, agradezco a mi familia y a mi pareja por todo el amor incondicional y apoyo moral que me brindan día a día. Sin su acompañamiento, motivación y fortaleza, no sería posible este logro y tampoco estaría donde me encuentro hoy.

En tercer lugar, agradezco a la Universidad del Valle por todo el conocimiento que me ha brindado a lo largo de la carrera y por darme la oportunidad de desarrollarme como profesional.

Finalmente, agradezco a mi director de trabajo de grado, Juan David Peláez, pues gracias a su experiencia, conocimiento y guía, logré desarrollar con éxito este trabajo académico.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 7
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA 10
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 13
1.3. OBJETIVOS 13
1.3.1 Objetivo general 13
1.3.2. Objetivos específicos 13
1.4. JUSTIFICACIÓN 14
1.5. METODOLOGÍA 15
1.5.1. Enfoque y tipo de estudio 15
1.5.2. Unidad de análisis 16
1.5.3. Instrumentos de recopilación de datos 17
1.5.4. Fases de investigación 18
2. MARCO REFERENCIAL 21
2.1. MARCO TEÓRICO 21
2.1.1. Business Process Outsourcing (BPO) 21
2.1.2. Prácticas profesionales 22
2.1.3. Gestión humana enfocada en practicantes 24
2.1.3.1. Proceso de reclutamiento 26
2.1.3.2. Proceso de selección 27
2.1.3.3. Proceso de inducción 29
2.1.4. Proceso de reclutamiento, selección e inducción y su relación con la satisfacción en el trabajo 31
2.2. MARCO CONTEXTUAL 35
2.2.1. Historia de TaskUs 35
2.2.2. Lineamientos estratégicos de TaskUs 36
2.2.3. Participación de los practicantes en la empresa 37
3. RESULTADOS 42

3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE INCORPORACIÓN Y ADAPTACIÓN DE LA EMPRESA ENFOCADOS EN LOS PRACTICANTES 42
3.1.1. Reclutamiento 42
3.1.2. Selección 43
3.1.3. Inducción 44
3.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PRACTICANTES ACTUALMENTE VINCULADOS A LA EMPRESA TASKUS COLOMBIA. 46
3.3. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PRACTICANTES DE TASKUS FRENTE A LOS PROCESOS DE INCORPORACIÓN Y ADAPTACIÓN 47
3.3.1. Satisfacción sobre el proceso de reclutamiento 47
3.3.2. Satisfacción sobre el proceso de selección 55
3.3.3. Satisfacción sobre el proceso de inducción 66
3.4. FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES 77
3.4.1. Proceso de reclutamiento 78
3.4.1.1. Fortalezas del proceso de reclutamiento 78
3.4.1.2. Oportunidades principales de mejora del proceso de reclutamiento 79
3.4.1.3. Oportunidades secundarias de mejora del proceso de reclutamiento 79
3.4.2. Proceso de selección 80
3.4.2.1. Fortalezas del proceso de selección 81
3.4.2.2. Oportunidades principales de mejora del proceso de selección. 81
3.4.2.3. Oportunidades secundarias de mejora del proceso de selección. 82
3.4.3. Proceso de inducción 82
3.4.3.1. Fortalezas del proceso de inducción 83
3.4.3.2. Oportunidades principales de mejora del proceso de inducción 84
3.4.3.3. Oportunidades secundarias de mejora del proceso de inducción 84
4. CONCLUSIONES 86
5. RECOMENDACIONES 90
REFERENCIAS 92
ANEXOS 95
Anexo A. Entrevistas dirigidas a supervisores 95

Anexo B. Encuesta dirigida a practicantes 96
Anexo C. Plan de acción 108

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Conocimiento de la vacante a través de la universidad, redes sociales u otro medio. 47

Gráfico 2 Canales mediante los cuales los practicantes conocieron de la vacante de prácticas. 48

Gráfico 3 Nivel de satisfacción con el canal de comunicación por el cual conoció la vacante. 49

Gráfico 4 Nivel de satisfacción con las tecnologías implementadas en el proceso de reclutamiento. 49

Gráfico 5 Contacto inicial del equipo de reclutamiento. 50

Gráfico 6 Nivel de satisfacción con el trato recibido durante la interacción inicial con el equipo de reclutamiento. 51

Gráfico 7 Recibimiento de información general sobre la vacante. 52

Gráfico 8 Nivel de satisfacción con la claridad de la información recibida sobre la(s) vacante(s). 52

Gráfico 9 Nivel de satisfacción con la descripción del cargo y funciones. 53

Gráfico 10 Posibilidad de resolver dudas e inquietudes de la vacante antes de avanzar al proceso de selección. 54

Gráfico 11 Nivel de satisfacción con la posibilidad de resolver dudas e inquietudes 54

Gráfico 12 Explicación de etapas, filtros y/o duración del proceso de selección. 55

Gráfico 13 Nivel de satisfacción con la explicación de etapas, filtros y/o duración del proceso de selección. 56

Gráfico 14 Nivel de satisfacción con la duración del proceso de selección. 57

Gráfico 15 Realización de una primera entrevista telefónica, virtual o presencial. 57

Gráfico 16 Nivel de satisfacción con el trato recibido durante la primera entrevista. 58

Gráfico 17 Nivel de satisfacción con el cumplimiento de la programación de la primera entrevista. 59

Gráfico 18 Realización de pruebas técnicas, psicotécnicas o de conocimiento. 59

Gráfico 19 Nivel de satisfacción con la claridad de las pruebas realizadas. 60

Gráfico 20 Nivel de satisfacción con el tiempo permitido para realizar pruebas. 61

Gráfico 21 Realización de entrevista final. 62

Gráfico 22 Nivel de satisfacción con el trato recibido durante la entrevista final. 62

Gráfico 23 Nivel de satisfacción con el cumplimiento de la programación de la entrevista final. 63

Gráfico 24 Retroalimentación sobre desempeño en el proceso de selección. 64

Gráfico 25 Nivel de satisfacción con la retroalimentación sobre desempeño en el proceso de selección. 64

Gráfico 26 Información sobre avance en el proceso de selección. 65

Gráfico 27 Nivel de satisfacción con la rapidez de la información sobre avance en el proceso de selección. 66

Gráfico 28 Cumplimiento con la bienvenida formal en el primer día de los practicantes. 67

Gráfico 29 Nivel de satisfacción con la bienvenida de primer día. 67

Gráfico 30 Presentación de la empresa. 68

Gráfico 31 Nivel de satisfacción con la presentación de la empresa. 69

Gráfico 32 Explicación del funcionamiento del área asignada. 69

Gráfico 33 Nivel de satisfacción con la explicación del funcionamiento del área asignada. 70

Gráfico 34 Explicación de funciones y deberes. 71

Gráfico 35 Nivel de satisfacción con la explicación de funciones y deberes. 71

Gráfico 36 Socialización de beneficios y derechos. 72

Gráfico 37 Nivel de satisfacción con la socialización de beneficios y derechos. 73

Gráfico 38 Suministro de documentación empresarial. 73

Gráfico 39 Nivel de satisfacción con el suministro de documentación empresarial. 74

Gráfico 40 Posibilidad de evaluar el proceso de inducción. 75

Gráfico 41 Nivel de satisfacción con la pertinencia del contenido del proceso de inducción. 75

Gráfico 42 Nivel de satisfacción con el proceso de inducción como medio de adaptación. 76

Gráfico 43 Nivel promedio de satisfacción del proceso de reclutamiento. 78

Gráfico 44 Nivel promedio de satisfacción del proceso de selección. 80

Gráfico 45 Nivel promedio de satisfacción del proceso de inducción. 83

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los practicantes vinculados a la empresa TaskUs Colombia frente a sus procesos de vinculación. Para esto, se comprenden teóricamente y se describen dichos procesos, se caracteriza la unidad de análisis y se emplean herramientas cuantitativas y cualitativas que permiten identificar el nivel de satisfacción de los practicantes y, al mismo tiempo, las fortalezas y oportunidades de mejora. Por último, se plantean recomendaciones enfocadas a la mejora tanto de los procesos como de la experiencia de los practicantes.

Palabras clave: Satisfacción laboral, practicantes, prácticas profesionales, procesos de vinculación, reclutamiento, selección e inducción, gestión humana de practicantes.

Abstract

The present study aims to analyze the level of satisfaction of interns affiliated with TaskUs Colombia regarding its onboarding processes. To achieve this, these processes are theoretically examined and described, the unit of analysis is characterized, and both quantitative and qualitative tools are employed to identify the interns' level of satisfaction, as well as the main strengths and opportunities for improvement. Finally, recommendations are proposed to enhance both the processes and the interns' overall experience.

Keywords: Job satisfaction, interns, professional internships, onboarding processes, recruitment, selection and induction, intern human resources management.

INTRODUCCIÓN

Las prácticas profesionales son una estrategia de transición entre el entorno académico y el entorno laboral de aquellos estudiantes que se encuentran en formación técnica, tecnológica o profesional. Para la mayoría de estos estudiantes, la etapa práctica representa su primera experiencia laboral formal, y, por ende, los procesos de reclutamiento, selección e inducción se transforman en aspectos clave que afectan de manera directa en cómo estos estudiantes, y futuros practicantes perciben su experiencia y satisfacción dentro de una organización desde un primer contacto. A pesar de que esta etapa práctica beneficia tanto a las empresas como a los estudiantes, los beneficios pueden reducirse si las empresas no cuentan con procesos de vinculación claros y estandarizados.

En organizaciones como TaskUs Colombia que constantemente recibe practicantes para diferentes áreas, la calidad y claridad que brindan en los procesos de reclutamiento, selección e inducción toman un papel fundamental para proporcionar una formación positiva y alineada a los valores y estrategias de la empresa. Teniendo en cuenta este escenario, el presente trabajo tiene como objetivo general analizar el nivel de satisfacción de los practicantes profesionales de la empresa TaskUs Colombia sobre los procesos de reclutamiento, selección e inducción en los que participaron.

Analizar el nivel de satisfacción de los practicantes respecto a estos procesos de incorporación, posibilita reconocer qué tan efectivos son los procesos actualmente ejecutados y revelar posibles oportunidades de mejora en la comunicación o gestión que impacten en su experiencia. Lo anterior representa para TaskUs Colombia la posibilidad de obtener información clave para fortalecer y mejorar sus procesos de vinculación, ajustarlos de acuerdo con nuevas necesidades y generar una experiencia de formación acorde con los planes de la empresa.

Adicionalmente, este trabajo representa una contribución práctica para TaskUs Colombia debido a que, durante su desarrollo, se diseñaron y aplicaron instrumentos de recopilación de datos y se elaboraron análisis de los resultados. Esto permitió describir los procesos vinculación, caracterizar a los practicantes, identificar su nivel de satisfacción, reconocer fortalezas y oportunidades de mejora en cada proceso analizado y elaborar una propuesta orientada a contribuir en una incorporación efectiva y satisfactoria de futuros practicantes. Con todo lo anterior, la empresa puede no solo generar mayor eficiencia en sus procesos de reclutamiento, selección e inducción, sino que también puede fortalecer su imagen organizacional como un espacio atractivo para desarrollar la etapa práctica de manera satisfactoria.

Finalmente, para simplificar la comprensión del análisis desarrollado, el trabajo se estructura en cinco apartados que permiten abordar cada elemento del estudio. En el primer apartado se encuentra el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y la metodología de investigación. En el segundo apartado se encuentra el marco teórico y marco contextual. En el tercer apartado se presentan los resultados de modo que se encuentra la descripción de los procesos analizados, la caracterización de practicantes, el nivel de satisfacción de los practicantes y la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora de cada proceso. Posteriormente, en el cuarto apartado se encuentran las conclusiones y, por último, en el quinto apartado se presentan las recomendaciones mediante un plan de acción.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, los estudiantes de carreras técnicas, tecnólogas o profesionales que están prontos a obtener su título, cuentan con muy poca o ninguna trayectoria profesional que les facilite incorporarse a un mercado laboral demandante de ciertos conocimientos y experiencia laboral. A causa de esto, surgen las prácticas profesionales como una estrategia para facilitar a los estudiantes su transición entre el entorno académico y el entorno laboral (Guarnizo, 2018). Estas prácticas otorgan beneficios, no solo a los estudiantes en el sentido de la experiencia y los nuevos conocimientos prácticos que adquieren, también significa para las empresas la adquisición de personal adaptable y con altos conocimientos teóricos a bajo costo; así como posibles futuros colaboradores luego de terminar el contrato de prácticas (Sánchez, 2018).

En esta transición laboral, los estudiantes que consiguen un trabajo como practicantes deben pasar por procesos de reclutamiento, selección e inducción, representando para ellos, y por primera vez para muchos, la experiencia de incorporación a una empresa. Lo anterior, requiere de una adecuada gestión por parte de la empresa que requiere practicantes para lograr resultados positivos de los procesos mencionados y una mejor experiencia de los nuevos trabajadores, que permita incorporarlos de manera efectiva a la empresa (Lee et al., 2015).

De manera concreta en TaskUs, una BPO en Colombia que, constantemente desarrolla el talento joven a través de la incorporación de practicantes a diferentes áreas de la organización con el objetivo de afianzar sus conocimientos teóricos en una forma práctica, tener una experiencia laboral positiva y, a su vez, contribuir al desarrollo de las actividades diarias y cumplimiento de objetivos de cada área de la organización, lo cual representa un papel fundamental como escenario de aprendizaje para practicantes. No obstante, la experiencia de los practicantes

incorporados puede verse afectada desde un primer contacto con la empresa por los procesos de reclutamiento, selección e inducción en los que participaron.

Aunque actualmente la empresa reconoce la importancia de esos procesos y cuenta con una documentación formal que los estandariza, se han observado algunas situaciones que no han sido analizadas y que podrían repercutir en la experiencia y satisfacción de los practicantes frente a los procesos mencionados. Por ejemplo, en el proceso de reclutamiento, en ocasiones y de manera previa a la entrevista, no se comparte la información de la oferta de prácticas al candidato, lo que no le permite evaluar bien su decisión de participar o no en la oferta antes de iniciar un proceso de selección, el cual requiere disponer del tiempo tanto del candidato como del equipo de selección. Por otro lado, se ha observado que a algunos candidatos se les satura con información al ofrecerles varias vacantes a la vez, generando en ellos confusión con la información.

En el caso del proceso de selección, se ha observado que hay poca claridad acerca de la duración del proceso o el número y tipo de filtros por los cuales debe pasar un candidato, generando con ello incertidumbre durante el proceso. A su vez, se observa que no se realiza una retroalimentación a los candidatos que fueron y no fueron seleccionados, especialmente, luego del segundo filtro, limitando el aprendizaje que pueden obtener de su participación en el proceso.

Finalmente, en cuanto al proceso de inducción, se observa que, en algunos casos, los practicantes reciben una primera inducción orientada a la información relevante del área, las funciones y conceptos fundamentales a utilizar en el desarrollo de sus funciones. Sin embargo, la inducción orientada a la información de la empresa, sus políticas, beneficios, entre otros aspectos generales, se recibe de manera tardía, lo que podría afectar de manera negativa la alineación entre el practicante y la cultura, valores u otros aspectos de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, y pese a que para muchos la práctica laboral es su primera experiencia laboral, TaskUs aún no cuenta con evidencia sobre la

satisfacción de los procesos de incorporación a la empresa por parte de los practicantes vinculados. Las situaciones presentadas podrían impactar de manera negativa en su satisfacción, generando diferentes problemáticas. Miles y McCamey, (2018), y Tejedor et al. (2023) señalan que generar una experiencia negativa o insatisfactoria en los procesos de reclutamiento, selección e inducción para los candidatos y trabajadores, o en este caso específico, a los practicantes de una empresa, ocasiona que estos se sientan menos interesados y comprometidos con la organización. También pueden sentirse más nerviosos y tensionados o confundidos respecto al desarrollo de los procesos, la información, las funciones a desempeñar, o entre otros que resultan en el detrimento de la imagen corporativa.

Si bien estas situaciones ocurren en la experiencia práctica, no se ha realizado un análisis o evaluación exhaustiva que permita conocer, de manera estructurada, si actualmente se están presentando problemáticas que impacten negativamente en la experiencia vivida por parte de los practicantes durante los procesos mencionados. No llevar a cabo este análisis frente a los procesos de reclutamiento, selección e inducción desde la experiencia de los practicantes, limita la posibilidad de revelar oportunidades de mejora y de fortalecer los procesos; así como la creación de estrategias o recomendaciones que permitan actuar frente a las problemáticas que influyen negativamente en la efectividad de los procesos mencionados y en la satisfacción de los practicantes. Por tal motivo, con este trabajo se pretende analizar el nivel de satisfacción de los practicantes profesionales actualmente vinculados a la empresa TaskUs Colombia frente a los procesos de reclutamiento, selección e inducción en los que participaron.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta la problemática planteada en el apartado anterior, la siguiente pregunta guía el desarrollo del presente trabajo:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los practicantes profesionales actualmente vinculados a la empresa TaskUs Colombia al momento de realizar el estudio, respecto a los procesos de reclutamiento, selección e inducción en los que participaron?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Analizar el nivel de satisfacción de los practicantes profesionales actualmente vinculados a la empresa TaskUs Colombia al momento de realizar el estudio, respecto a los procesos de reclutamiento, selección e inducción en los que participaron.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el proceso actual de reclutamiento, selección e inducción de practicantes profesionales de la empresa TaskUs Colombia.
- Caracterizar a los practicantes actualmente vinculados a la empresa TaskUs Colombia al momento de realizar el estudio.
- Identificar el nivel de satisfacción de los practicantes profesionales vinculados actualmente a la empresa TaskUs Colombia sobre los procesos de reclutamiento, selección e inducción en los que participaron.
- Identificar fortalezas y oportunidades de mejora para los procesos de reclutamiento, selección e inducción de acuerdo con las condiciones de la

empresa TaskUs Colombia y la percepción de satisfacción de los practicantes profesionales actualmente vinculados.

1.4. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, la consolidación de las prácticas profesionales como una estrategia de transición entre el entorno académico y el laboral representa una experiencia de aprendizaje en la cual los practicantes pueden aplicar sus conocimientos, adquirir habilidades y adaptarse. En este sentido, como se ha evidenciado, los procesos de reclutamiento, selección e inducción componen el primer contacto empresa-practicante que impacta en primera instancia en la experiencia del practicante durante su etapa práctica.

Para la empresa TaskUs Colombia, llevar a cabo el análisis del nivel de satisfacción de los practicantes sobre los procesos de reclutamiento, selección e inducción, le permite obtener una imagen completa de la efectividad de los procesos mencionados basada en quienes participan directamente y, a su vez, le permite a la empresa comprender la experiencia de aprendizaje que le ofrece a sus practicantes actuales.

Lo anterior significa una oportunidad para tener en cuenta las opiniones de los practicantes de TaskUs Colombia, en tanto que, para los practicantes actuales, se mejora la experiencia y satisfacción durante su etapa práctica al sentirse parte de la empresa e involucrados en proyectos de análisis de procesos. En ese sentido, este estudio permite visualizar las expectativas y necesidades de los practicantes frente a estos procesos de vinculación e incorporación para realizar ajustes pertinentes que mejoren su satisfacción, experiencia y aprendizaje durante el desarrollo de dichos procesos. En consecuencia, los futuros practicantes de la empresa vivenciarían procesos de reclutamiento, selección e inducción mejor estructurados y efectivos, favoreciendo su adaptabilidad al entorno laboral.

Por otra parte, para la empresa, este estudio representa la posibilidad de impactar de manera positiva en su imagen corporativa. Los resultados del presente estudio

le permitirían ajustar sus procesos de modo que sean más claros o efectivos. Igualmente, le permitiría identificar aquellas fortalezas y oportunidades de mejora con las cuales se puedan generar, a futuro, diversas estrategias orientadas a mejorar la gestión y lograr una mayor efectividad para atraer e integrar a los practicantes a la empresa. Lo anterior, mediante información que le permita tomar decisiones frente a diferentes aspectos de los procesos estudiados, fomentando una mejora continua y favoreciendo a un nivel más alto de atracción, integración y satisfacción de practicantes.

1.5. METODOLOGÍA

1.5.1. Enfoque y tipo de estudio

El enfoque metodológico utilizado para el presente trabajo es una combinación del enfoque cualitativo y cuantitativo. Malhotra (2016) plantea que el enfoque cualitativo busca obtener conocimientos que ayuden a comprender el entorno en el que se investiga el problema. Esta metodología está caracterizada por utilizar una muestra no representativa y técnicas no estructuradas como las entrevistas de profundidad, sesiones de grupo, observación, entre otras técnicas, que facilitan una comprensión inicial del objeto de investigación. En el presente trabajo, uno de los objetivos es describir los procesos de reclutamiento, selección e inducción sobre los cuales se midió el nivel de satisfacción de los practicantes. Para llevar a cabo esta descripción de procesos, se tuvo en cuenta el enfoque cualitativo que permitió comprender cómo funcionan los procesos mediante la realización de entrevistas. Estas entrevistas, además de facilitar el entendimiento en la ejecución de estos procesos, complementaron el análisis para la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora. A partir de esa descripción y la definición conceptual de cada proceso, se construye el instrumento de recopilación de datos que se aplicó a los practicantes de la empresa.

Por otra parte, Malhotra (2016) plantea que el enfoque cuantitativo busca principalmente cuantificar datos y generalizar resultados de una muestra representativa a una población de estudio. Esta metodología de investigación se caracteriza por hacer uso de una muestra representativa sobre la cual se recopilan datos a través de instrumentos estructurados como encuestas y escalas de medición, para después, realizar un análisis estadístico a los datos obtenidos. En el presente estudio se buscó medir de manera numérica el nivel de satisfacción percibido por los practicantes frente a los procesos de reclutamiento, selección e inducción de la empresa, para posteriormente realizar un análisis estadístico de los resultados obtenidos mediante encuestas.

Finalmente, respecto al tipo de estudio, este trabajo es de tipo descriptivo, considerando que, como lo establece Malhotra (2016), los estudios descriptivos tienen como objetivo describir las características de un fenómeno o grupo relevante. El presente trabajo se desarrolló bajo el tipo de estudio descriptivo, en vista de que se describen los procesos actuales de reclutamiento, selección e inducción, y luego se identifica y analiza el nivel de satisfacción de los practicantes frente a los procesos mencionados.

1.5.2. Unidad de análisis

Para llevar a cabo la presente investigación se definió como unidad de análisis los practicantes activos en las diferentes sedes de la empresa TaskUs Colombia al momento de realizar el estudio. Estos practicantes representaron la fuente principal de información para analizar su nivel de satisfacción frente a los procesos de reclutamiento, selección e inducción que experimentaron en la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, se consideró la participación de 80 practicantes profesionales, técnicos o tecnólogos distribuidos en las ciudades de Cali, Medellín y Barranquilla como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1

Distribución de practicantes por ciudad de la empresa TaskUs Colombia.

Ciudad	Cali	Medellín	Barranquilla	Total
Practicantes técnicos o tecnólogos	26	9	3	38
Practicantes Profesionales	23	16	3	42
Total	**49**	**25**	**6**	**80**

A fin de definir claramente la unidad de análisis, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: primero, ser un practicante de una carrera profesional, técnica o tecnológica; segundo, contar con un contrato de aprendizaje activo; tercero, ser de la ciudad de Cali, Medellín o Barranquilla; y, cuarto, haber participado en los procesos de reclutamiento, selección e inducción con la empresa TaskUs Colombia. De los 80 practicantes de la empresa que cuentan con los criterios establecidos, 70 contestaron la encuesta.

1.5.3. Instrumentos de recopilación de datos

Para efectos de este estudio, se emplearon entrevistas dirigidas a los encargados de llevar a cabo los procesos de interés, y encuestas dirigidas a los practicantes. Respecto a las entrevistas, Malhotra (2016) establece que son un método directo y personal de obtener información mediante una interrogación por parte del entrevistador a otra persona, quien comparte información relevante acerca del tema que se indaga.

De acuerdo con lo anterior, la implementación de entrevistas (ver anexo A) permitió conocer, por parte de los encargados de la empresa, la forma en que se desarrollan los procesos de reclutamiento, selección e inducción de practicantes. Esto no solo facilitó comprender y describir el funcionamiento de dichos procesos, también

posibilitó sentar las bases sobre las cuales se analizaría el nivel de satisfacción de los practicantes frente a los procesos mencionados.

Adicionalmente, se diseñó una encuesta estructurada con preguntas cerradas y de escala tipo Likert como instrumento de recopilación de datos (ver anexo B). Este instrumento fue elegido ya que permite obtener información a través de un cuestionario que se aplica a una muestra de una población con el objetivo de estandarizar los datos a obtener (Malhotra, 2016). Estos cuestionarios son estructurados, al diseñarse las preguntas de manera formal en un orden preestablecido y permitiéndole a los encuestados elegir una opción entre un conjunto de respuestas cerradas, únicas o de múltiple opción, definidas con anterioridad.

Adicionalmente, Malhotra (2016) establece que para los cuestionarios se puede utilizar una escala no comparativa, que consiste en evaluar o calificar un objeto de estudio sin compararlo con otro. Para este tipo de escalas, se utiliza con frecuencia la escala tipo Likert, que consiste en presentar al encuestado entre cinco y diez categorías de respuesta que le permitan dar su opinión y evaluación.

Teniendo en consideración lo anterior, la elección de la encuesta como instrumento de recopilación de datos permitió evaluar diferentes aspectos en relación con la experiencia y satisfacción del practicante en su participación en los procesos de reclutamiento, selección e inducción. Por medio de preguntas cerradas, de escala tipo Likert y una sección de preguntas abiertas para complementar el trabajo cuantitativo, se obtuvo una base de análisis con la cual establecer conclusiones y recomendaciones acerca de los procesos evaluados.

1.5.4. Fases de investigación

El desarrollo del presente trabajo se llevó a cabo mediante tres fases que permitieron dar cumplimiento a los objetivos específicos propuestos en el presente trabajo. Cada una de las fases de investigación fue desarrollada con el objeto de generar recursos que contribuyeran al desarrollo del análisis de los procesos de

reclutamiento, selección e inducción de la empresa TaskUs Colombia desde la experiencia de sus practicantes.

Fase 1. Revisión de los procesos actuales de reclutamiento, selección e inducción

Para la primera fase, se realizaron dos entrevistas, una dirigida a la supervisora de los procesos de reclutamiento y selección de practicantes de la empresa TaskUs Colombia y otra entrevista dirigida a la persona encargada del proceso de inducción. Estas entrevistas fueron programadas de manera virtual e individual con cada uno de los encargados siguiendo un instrumento de entrevista semiestructurada con preguntas abiertas que permitieran a las personas entrevistadas ampliar la información de sus respuestas y, al entrevistador, añadir preguntas durante el desarrollo de la entrevista, según la necesidad de información.

Adicionalmente, se realizó una revisión documental del proceso actual de reclutamiento, selección e inducción. Para ello se revisaron los documentos formales internos compartidos por la empresa, en los cuales se especifica el paso a paso y directrices para llevar a cabo los procesos mencionados. Tanto las entrevistas como la revisión de documentos permitieron no solo comprender y describir la estructura con la que se gestiona la vinculación e integración de los practicantes, sino también, definir una base sobre la cual los practicantes pudieran exponer sus experiencias vividas con la empresa.

Fase 2. Diseño y aplicación de encuestas

La segunda fase consistió en el diseño y aplicación de una encuesta estructurada, la cual fue dirigida a los practicantes de la empresa TaskUs Colombia que participaron en los procesos de reclutamiento, selección e inducción (ver anexo B). Esta encuesta se diseñó en seis secciones específicas. En la primera sección se informaron generalidades y el propósito de la encuesta. La segunda, tercera y cuarta sección se enfocaron en una combinación de preguntas cerradas bajo una escala tipo Likert, orientadas a conocer el nivel de satisfacción de los practicantes frente a

los procesos de reclutamiento, selección e inducción, respectivamente. La quinta sección se diseñó con tres preguntas abiertas pensadas para que los practicantes compartieran sus experiencias o compartieran recomendaciones sobre los procesos de reclutamiento, selección e inducción. Finalmente, la sexta sección de la encuesta se orientó a la caracterización y perfilamiento de los practicantes encuestados, con el objetivo de determinar que los participantes cumplieran con los criterios previamente definidos para participar del estudio.

Para la aplicación de la encuesta, se creó un chat grupal con los 80 practicantes en el canal de comunicación interna de la empresa. En este chat se compartió el enlace de un formulario de Google mediante el cual los practicantes podían acceder y responder la encuesta. El enlace estuvo habilitado para recibir respuestas desde el 10 de julio de 2025 hasta el 15 de julio de 2025.

Fase 3. Análisis e interpretación de datos

Finalmente, se llevó a cabo el procesamiento, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Este análisis se elaboró mediante un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, acompañado de la información obtenida de las preguntas abiertas de la encuesta. Esto posibilitó la identificación de los elementos o aspectos positivos que representan las fortalezas y, aquellos aspectos u oportunidades de mejora de los procesos de reclutamiento, selección e inducción. Lo anterior significó la adquisición de una base significativa para el planteamiento de conclusiones y recomendaciones enfocadas en el mejoramiento del desarrollo y gestión de los procesos actuales de reclutamiento, selección e inducción, a fin de contribuir con una mejor experiencia y satisfacción para los practicantes de la organización.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Business Process Outsourcing (BPO)

De acuerdo con Duque et al. (2014), el Business Process Outsourcing (BPO) consiste en la externalización total de los procesos no estratégicos de una organización; o como lo define Sieber *et al.* (2006, como se cita en Duque et al., 2014, p.16) "la externalización de la totalidad de procesos no estratégicos non core, incluyendo tareas operativas y funciones tecnológicas. Ello requiere un cuidadoso análisis para determinar cuáles son procesos potencialmente externalizables, y dependerá de la estrategia de negocio de cada empresa".

De esta forma, las empresas pueden enfocarse principalmente en aquellos procesos estratégicos que posibilitan su permanencia en los entornos empresariales cambiantes; mientras que los proveedores gestionan aquellos de apoyo que no representan una ventaja competitiva. Sin embargo, aunque se trata de procesos de apoyo, es necesario analizar detalladamente de qué manera implementar la estrategia de externalización para no afectar de manera negativa el funcionamiento de la compañía.

Frente a los cambios del mercado en términos tecnológicos y económicos, la externalización de procesos emerge como una estrategia competitiva en la cual las empresas priorizan la atención de una demanda especializada (Alarcón et al., 2016). Con respecto a esta delegación de procesos a terceros, Liu et al. (2023) establecen que la externalización de procesos de negocios de parte de las empresas es mayormente una estrategia utilizada con el objetivo de generar ventajas competitivas y valor a través de la reducción de costos, mejora en la eficiencia operativa, y reducción de los tiempos de entrega que proporciona dicha externalización.

Así pues, el BPO se ha convertido en una estrategia clave para las empresas que buscan mantener cierto nivel de competitividad y adaptación en el mercado. No obstante, tal como lo establecen Duque et al. (2014) “resulta ser una estrategia de gestión que si bien trae beneficios para la empresa contratante también pueden llegar a ser iguales en cantidad los riesgos que esto represente para dicha organización” y, en ese sentido, vuelve a resultar necesario aquel análisis exhaustivo para establecer previamente la forma en que los posibles riesgos de llevar a cabo una externalización de procesos serán gestionados, garantizando que la implementación del BPO como estrategia contribuya a la generación de valor sin poner en riesgo la estabilidad y estrategia corporativa.

Para las empresas que implementan proyectos de BPO, el riesgo es un factor que puede afectar de manera negativa sus resultados (Zhang, 2018). Según Liu et al. (2023), existen riesgos del cliente, del proveedor, en el entorno organizacional, en la complejidad de integración, en aspectos contractuales y en la ejecución de la externalización de procesos.

En definitiva, la externalización de procesos no estratégicos de negocio puede ser implementada como una estrategia para que las empresas se especialicen en sus procesos principales, obteniendo diferentes ventajas competitivas. Aunque existen beneficios y ventajas para aquellas empresas que llevan a cabo la estrategia de BPO, también existen algunos riesgos que deben ser contemplados y analizados de manera previa para obtener resultados positivos en su ejecución.

2.1.2. Prácticas profesionales

La mayoría de las ofertas laborales requieren de un mínimo de experiencia limitada por el tiempo y funciones desempeñadas para poder participar en la convocatoria. Al mismo tiempo, se encuentran los estudiantes de educación superior que están por culminar sus estudios para hacer parte de la fuerza laboral del país. Sin embargo, muchos de ellos cuentan con poca o nula experiencia, haciendo compleja su incorporación en el entorno laboral. Es por esto que, se implementan las

prácticas profesionales o pre-profesionales, en las que un estudiante de un programa profesional, técnico o tecnológico desempeña funciones relacionadas con su área de estudio dentro de una organización, con el objetivo de desarrollar competencias técnicas y transversales que le faciliten incorporarse al entorno laboral. Durante su etapa de práctica, el practicante cuenta con un horario de trabajo, un supervisor de parte de la institución educativa y supervisión de la empresa (Guarnizo, 2018).

Por otro lado, a causa de las dinámicas del mercado, las empresas están en constante cambio acerca de las competencias laborales que requieren. Ante esta situación, las universidades utilizan las prácticas pre-profesionales como método de aprendizaje y desarrollo de las competencias demandadas por el mercado laboral. Con este método, los estudiantes se convierten en practicantes en el momento en que son introducidos a una empresa con el fin de facilitar la construcción del conocimiento y el aprendizaje práctico. De este modo, se integra la formación teórica brindada por la universidad con la práctica adquirida en el entorno laboral, permitiendo el desarrollo de competencias que posibilitan su futura integración al mercado laboral (Guim y Marreno, 2022).

De manera semejante, Patiño et al. (2017) presentan las prácticas profesionales como un conjunto de actividades llevadas a cabo por los estudiantes con la finalidad de obtener habilidades fundamentales para su desempeño profesional, conocimiento del entorno laboral y nuevas relaciones profesionales. Además, establecen que las empresas, universidades y estudiantes interactúan como partes interesadas en la generación de valor del futuro profesional y en la alineación según las necesidades formativas del estudiante y el perfil que solicitan las empresas.

Del mismo modo, Sánchez (2018) define las prácticas profesionales como un servicio que le posibilita a los estudiantes practicar en cualquier tipo de empresa y áreas laborales, brindándole beneficios como la experiencia profesional, conocimientos adicionales a los adquiridos en la universidad e integración a una realidad profesional específica en la cual aplicar los conocimientos teóricos. A su

vez, presenta que no solo resultan beneficiados los estudiantes, sino también las empresas que, al recibir practicantes, adquieren talento humano altamente capacitado y adaptable a la organización; también, sirve como estrategia de selección, pues antes de realizar una contratación al finalizar la etapa práctica, conocen el desempeño del candidato y, es un método para obtener personal calificado a bajo costo.

En definitiva, las prácticas profesionales potencian la formación profesional de los estudiantes, ya que les permite poner en práctica dentro del entorno laboral la teoría aprendida en las instituciones educativas, así como adquirir y mejorar sus habilidades, competencias y experiencia que permite o facilita la incorporación al ámbito laboral. Al mismo tiempo, para las empresas, representa diversos beneficios en términos de calificación de talento humano, costos y estrategia de selección.

Con todo esto, resulta fundamental una alineación efectiva entre las partes interesadas para que se obtengan beneficios, al mismo tiempo en que se forman más profesionales capacitados y con la habilidad de adaptarse a los requerimientos del entorno laboral.

2.1.3. Gestión humana enfocada en practicantes

La gestión humana es un proceso estratégico orientado a administrar, potenciar y desarrollar el talento en el interior de una organización, integrando los objetivos organizacionales con las habilidades de cada trabajador. Dicha gestión puede realizarse desde dos enfoques (Medina et al., 2012). El primer enfoque se basa en las competencias con el objetivo de potenciar el talento humano a través del desarrollo de habilidades, y el segundo se basa en la gestión humana tradicional que consta de procesos funcionales como el reclutamiento, selección, contratación, entre otros.

De acuerdo con lo estipulado por Lee et al. (2015), la gestión humana en los practicantes genera un resultado positivo en su desempeño dentro de la organización. De este modo, un proceso de selección de practicantes debe tener en

cuenta principios que permitan la identificación de candidatos con competencias que garanticen un óptimo desempeño en el desarrollo de sus funciones. Además, establece que este proceso puede ejecutarse de manera estratégica, al facilitar la mejora de desempeño y adaptación de talento humano a la organización a futuro.

Adicionalmente, la retención y desarrollo profesional de practicantes son elementos esenciales que, a través de la capacitación, un ambiente laboral positivo y dinámico, más la posibilidad de crecimiento dentro de la organización, permiten beneficios para las empresas como la estabilidad de talento humano y reducción de costos.

Finalmente, Lee et al. (2015) establecen que procesos de gestión humana como la supervisión, formación continua y motivación tienen influencia en el desempeño y compromiso del practicante con la empresa. Desde ese punto de vista, implementar programas de formación y de reconocimiento con diversidad de incentivos, además de mejorar la calidad de su trabajo, mejora su experiencia y satisfacción en el interior de la organización.

Por su parte, Costache et al. (2015) presenta que, para mejorar la calidad de los programas de prácticas dentro de una organización, estas deben crear ofertas de prácticas con funciones que se encuentren alineadas y sean relevantes para la formación académica de los practicantes. Además, como parte de la gestión humana, es necesario que las empresas realicen un seguimiento constante al desarrollo de las funciones del practicante y a la contribución en el desarrollo de capacidades y generación de nuevo conocimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, la implementación de procesos y estrategias que hacen parte de la gestión humana resulta fundamental para desarrollar en los practicantes diversas habilidades y capacidades que les permitan un buen desempeño y, a futuro, una óptima incorporación al entorno laboral. En este sentido, es importante resaltar que llevar a cabo estos procesos y estrategias de gestión humana, no solo proporcionan un beneficio a los practicantes por la satisfacción y conocimiento que obtienen en su experiencia, también proporciona un beneficio

para las organizaciones que, al gestionar el talento de los practicantes, obtienen resultados positivos de parte de estos.

Para dar claridad sobre los procesos a analizar de gestión humana enfocado en practicantes, se presentan a continuación definiciones y el paso a paso de los procesos de reclutamiento, selección e inducción. La descripción general de estos procesos se da a causa de la poca disponibilidad de textos académicos orientados de manera específica a describir el proceso para practicantes profesionales.

2.1.3.1. Proceso de reclutamiento

El resultado positivo o éxito de un proceso de selección obedece a una correcta ejecución del proceso de reclutamiento, dado que este es el proceso inicial cuando una empresa requiere de talento humano para cubrir un puesto de trabajo. Bajo esta perspectiva, con el reclutamiento se espera encontrar un número de candidatos interesados en la oferta de trabajo, limitados por los requerimientos de la empresa. De esta forma se logra ahorrar tiempo en el proceso de selección al evaluar solo aquellos candidatos apropiados para la vacante (Mababu, 2016).

Laguna (2018) define el reclutamiento como un proceso sistemático de información en el cual una organización difunde y oferta al mercado oportunidades laborales disponibles, para las cuales se definen previamente las funciones, el perfil requerido, entre otros aspectos que posibiliten un buen desempeño en el puesto de trabajo. Además, establece que dicho proceso debe maximizar la probabilidad de éxito del proceso de selección a través de la captación de un adecuado número de candidatos para el proceso de selección, el cual se realiza tradicionalmente a través de comunicación interna, contacto con instituciones universitarias, agencias y ferias de empleo, entre otros medios de comunicación como la radio, llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Aunque el reclutamiento como se conoce tradicionalmente ha sido útil para las empresas, este proceso ha evolucionado para ser un proceso dinámico y moderno gracias a la implementación de las tecnologías (Laguna, 2018; Manbabu, 2016;

Salinas y Malpartida, 2020). Por consiguiente, en la actualidad es posible no solo utilizar procedimientos tradicionales, sino también hacer uso de las redes sociales, medios digitales y plataformas, de manera que ocasionan el surgimiento de nuevos factores que deben considerar las empresas como la reputación corporativa digital, accesibilidad e interactividad. En definitiva, esto implica que las empresas se orienten de manera estratégica con el objetivo no solo de encontrar candidatos para los puestos de trabajo, sino también con el objetivo de captar candidatos alineados a la cultura organizacional que podrá ser reflejada en los medios digitales.

Ahora bien, García et al. (2011) definen el proceso de reclutamiento como la captación de posibles candidatos para el cargo requerido a partir de tres etapas: publicación de la vacante, publicación del anuncio, análisis de hojas de vida captadas. Además, previo al proceso de reclutamiento, se encuentra el proceso de requisición que consiste en hacer la solicitud de un nuevo trabajador para un área. Lo anterior, se realiza a través de las siguientes etapas: recibimiento de la requisición, diseño de cargo, política de personal y elección del tipo de convocatoria (al interior o exterior de la organización).

Como se observa, el proceso de reclutamiento consiste en la atracción de candidatos con potencial para hacer parte de una empresa que cuenta con la necesidad de ocupar un puesto de trabajo. Para este proceso, es necesario que las organizaciones planeen diferentes aspectos del cargo, las estrategias y los métodos a utilizar para lograr el objetivo de captar candidatos idóneos.

2.1.3.2. Proceso de selección

En términos generales, el proceso de selección se define como la elección del candidato más competente para la vacante laboral ofertada. Aunque el proceso puede variar según las necesidades de las organizaciones, este suele estar compuesto por cinco pasos (García et al., 2011) primero, análisis de las hojas de vida de acuerdo con el perfil requerido; segundo, realización de entrevistas; tercero,

pruebas psicotécnicas y de conocimiento; cuarto, comparación de los candidatos; y, quinto, la elección del mejor candidato según la necesidad de la organización.

La selección de talento humano es un proceso estructurado en el que luego de establecer los requisitos y cualidades con las que debe contar un candidato para un cargo en específico dentro de la organización, se elige a aquel que cumpla con todos o la mayoría de los requerimientos (Porret, 2014). El proceso de selección inicia en el momento en que los candidatos para la vacante se postulan. El objetivo principal es identificar a los candidatos que más se acoplan a la vacante con una alta eficiencia y desempeño organizacional (García et al., 2011).

Dicho proceso es continuo y primordial, ya que su efectividad determina el logro de los objetivos organizacionales y la capacidad de adaptación en el entorno empresarial. Por tanto, requiere de una planeación y gestión de parte del departamento o persona encargada de dicho proceso. De este modo, llevar a cabo la selección de candidatos adecuados facilita la gestión de otros procesos, promueve un alto compromiso y refuerza la relación entre los colaboradores y la organización (Al-Kassem, 2017).

Según lo estipulado por Chiavenato (2011), en el proceso de selección se eligen a aquellos candidatos que fueron reclutados con anterioridad para determinar cuál de ellos es el más apropiado para desempeñar adecuadamente el cargo en cuestión, de manera que contribuya a la eficiencia empresarial. Además, establece que la selección debe interpretarse como un proceso comparativo de los requerimientos que deben cumplir los candidatos. Esta comparativa comprende las habilidades y conocimientos determinados por la descripción del cargo, frente al perfil del candidato analizado mediante técnicas de selección como entrevistas, pruebas técnicas y psicotécnicas, sesiones de grupo, entre otras técnicas definidas según las necesidades de la empresa.

Adicionalmente, Chiavenato (2011) establece que el proceso de selección consta de los siguientes pasos: 1) una entrevista inicial para verificar que el candidato

cumpla con requerimientos del cargo; 2) realización de pruebas; 3) entrevista final para comparar los resultados de los candidatos y los requerimientos del cargo; 4), selección final luego de determinar a los finalistas; 5) solicitud de información y documentos del candidato seleccionado; 6) realización de exámenes médicos para verificar que la condición de salud del candidato seleccionado esté acorde a los requerimientos del cargo; y, finalmente, aceptación.

2.1.3.3. Proceso de inducción

La inducción es un proceso de socialización e integración de un nuevo trabajador a una organización que, mediante una serie de pasos, debe proporcionarle a este nuevo trabajador, toda la información y herramientas necesarias para llevar a cabo el desarrollo de sus actividades laborales. Para Bermúdez (2011) este proceso tradicionalmente se ha basado en el recibimiento de nuevos trabajadores a través de programas diseñados y medidos de acuerdo con las necesidades de cada organización. Esto con el objetivo de alinear al nuevo trabajador con las normas, valores y comportamientos de la organización, incluyendo lo que se espera de su rol y desempeño. En otras palabras, es un proceso que orienta e integra al nuevo empleado con un acompañamiento en el que se comparte información acerca del funcionamiento y elementos generales de la organización, la importancia de su puesto de trabajo y cómo debe desempeñarse en él, entre otros aspectos que facilitan la reducción de posibles tensiones al ingresar a una nueva empresa.

Por su parte, Durán et al. (2020) plantean que el éxito de una organización en un mercado competitivo y cambiante depende en cierta forma de la capacidad de la organización para adaptar y desarrollar a los nuevos trabajadores a través de procesos o programas de inducción en los cuales se les comunique las actividades principales de la empresa, los beneficios que adquieren al trabajar en ella, sus deberes y derechos, entre otros elementos que le posibiliten al nuevo trabajador sentirse identificado y obtener bases para integrarse adecuadamente a la organización. En otros términos, el proceso de inducción representa la

incorporación del colaborador mediante la socialización de información básica pero esencial, que le permiten no solo integrarse al nuevo ambiente laboral, sino también obtener una visión panorámica de como accionar dentro de la organización para contribuir a su éxito.

Bajo esa misma lógica, Orozco (2001) define la inducción como un proceso de familiarización e integración del nuevo colaborador que tiene como objetivo principal reducir las tensiones y el nerviosismo que puede ser ocasionado al ingresar por primera vez a un nuevo entorno laboral. De esta forma, con la información suficiente, el nuevo integrante de la organización puede obtener una visión general que le permita actuar y ejecutar sus funciones de manera más eficaz y sin incomodidades, adaptarse de manera más rápida y crear escenarios para futuras capacitaciones.

Además, Orozco (2001) establece que un programa de inducción debe ser planificado y debe contener elementos relacionados con la organización, por ejemplo, su trayectoria, políticas, valores, productos y servicios que ofrece, espacios físicos, entre otros. También debe contemplar los elementos relacionados con los nuevos trabajadores, por ejemplo, su horario de trabajo, responsabilidades y deberes, beneficios, entre otros, y la documentación formal de procedimientos, normativas, entre otros documentos necesarios para profundizar más la información proporcionada. Finalmente, este proceso debe ser evaluado bajo un formato que permita conocer si el nuevo integrante tiene completa claridad de toda la información suministrada, la experiencia del nuevo integrante durante todo el proceso de inducción y si el proceso de inducción se ejecutó de manera completa.

Ahora bien, según Dessler y Varela (2011), la inducción debe cumplir cuatro propósitos: hacer sentir bienvenido al nuevo trabajador, hacerle entender en un sentido amplio a la organización a la cual ahora pertenece, darle claridad de lo que se espera de su desempeño y comportamiento, y socializar según requiera la empresa. Además, establece que este proceso se lleva a cabo con las siguientes cinco etapas: 1) diagnosticar las necesidades de inducción mediante un análisis de tarea que permita desglosar los puestos de trabajo, de modo que se le puedan

enseñar todas las tareas al nuevo colaborador; 2) diseñar didácticamente el programa de inducción que se va a implementar y que debe contener una descripción del cargo, un esquema del programa de capacitación y los objetivos de aprendizaje con la inducción; 3) validar la factibilidad del programa de inducción con un público representativo; 4) implementar el programa de inducción creado; y 5) evaluar los comportamientos, reacciones y aprendizajes de parte de los nuevos trabajadores.

Respecto al proceso de inducción, Chiavenato (2011) establece que sus pasos son: Primero, detectar las necesidades de inducción mediante tres niveles de análisis: un análisis organizacional, que agrupa toda la información básica de la empresa, un análisis del talento humano y, un análisis de las tareas y habilidades requeridas para el cargo. El segundo paso, es la planeación del programa de inducción, que se logra dando respuesta a las siguientes preguntas: ¿A quién? ¿Cómo? ¿En qué? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Cuánto? ¿Quién? Lo que permitirá tener un panorama completo de lo que se va a realizar en la inducción y de qué manera hacerla. Como tercer paso se ejecuta la inducción planeada teniendo en cuenta el programa creado, la calidad del material con el que se realizará la inducción, la cooperación de las personas involucradas y la preparación de los encargados de ejecutar la inducción. Finalmente, el último paso es llevar a cabo una evaluación que permita verificar que se hayan cumplido los objetivos iniciales del programa de inducción.

2.1.4. Proceso de reclutamiento, selección e inducción y su relación con la satisfacción en el trabajo

La satisfacción del empleado depende de diversos factores orientados al cumplimiento de necesidades individuales, tanto personales como profesionales inherentes al individuo. Puede depender del nivel en que la empresa responde a las necesidades físicas y ambientales en su puesto de trabajo, las relaciones interpersonales tanto con jefes como con compañeros, los canales y estrategias de comunicación interna para hacer sentir a los empleados escuchados, y la alineación

entre la cultura y objetivos organizacionales con los individuales del empleado. La satisfacción en el trabajo es propia de cada individuo y responde a sus intereses y necesidades (Jiménez y Jiménez, 2016).

Por su parte, Chiang et al. (2010), a través de una revisión teórica, exponen que la satisfacción laboral es una percepción subjetiva resultante de un conjunto de emociones y sentimientos que pueden ser beneficiosos o no frente al trabajo. Además. La satisfacción responde al grado en que las necesidades económicas, de logro, autorrealización, entre otras, son cubiertas. Del mismo modo, Pujol y Dabos (2018), con una revisión de literatura, presentan la satisfacción laboral como surgimiento de un análisis o evaluación cognitiva en la que se comparan las condiciones actuales frente a las deseadas del trabajo y una evaluación afectiva del entorno de trabajo por parte del individuo.

Adicionalmente, Pujol y Dabos (2018) en su investigación exponen que la medición o estudio de la satisfacción laboral se puede llevar a través de tres enfoques: el enfoque situacional, disposicional y el interaccionista. El enfoque situacional hace referencia al ambiente laboral, diseño del trabajo y, en general, las situaciones dentro de la organización que producen un efecto sobre la actitud y bienestar de los trabajadores. Por su parte, el enfoque disposicional se basa en la personalidad y estados mentales de los individuos que influyen tanto en sus actitudes como en sus comportamientos al interior de una organización y en cómo perciben las características o condiciones de su trabajo. Finalmente, el interaccionista, es un enfoque que surge a partir de la necesidad de complementar los dos enfoques anteriores, con la premisa de que los factores situacionales y disposicionales de manera integrada, influyen en la satisfacción laboral de un individuo.

Ahora bien, la satisfacción laboral se relaciona con los procesos de reclutamiento, selección e inducción a partir de la existencia de diferentes factores que influyen en que los candidatos o integrantes de la empresa se perciban satisfechos o insatisfechos, luego de una comparación frente a lo que se experimentó y se esperaba experimentar en los procesos mencionados. Frente a los procesos de

reclutamiento y selección, Miles y McCamey (2018) establecen que existen aspectos durante estos procesos que afectan la experiencia de los candidatos y que, a su vez, impactan la imagen de la empresa y su capacidad para atraer personal de manera eficiente. Además, establecen que esta experiencia se ve afectada no solo por el reclutador, sino también por el proceso mismo que en conjunto posibilitan al candidato la formación de una percepción sobre la organización.

Tal como lo estipulan Miles y McCamey (2018), la claridad de la información, el proceso y la posibilidad de hacer preguntas, afectan directamente en su experiencia con la empresa. La comunicación durante los procesos de reclutamiento y selección es el principal elemento para generar una experiencia positiva; brindar poca información sobre la vacante, dar directrices confusas o no realizar la notificación del avance en el proceso, son las principales razones por las cuales los candidatos tienen una experiencia negativa y se retiran de los procesos con las empresas. Otro elemento fundamental para generar una experiencia positiva es el trato a los candidatos durante el desarrollo de estos procesos, en los cuales los candidatos deben ser tratados de manera imparcial, sentirse relevantes para el puesto y ser respetados no solo al momento de interactuar con ellos, sino con la programación que se realice para las diferentes etapas del proceso.

Finalmente, los autores establecen que, generar una experiencia negativa en los procesos de reclutamiento y selección a los candidatos, ocasiona un detrimento de la imagen corporativa desde el momento en que los candidatos comparten su experiencia con la organización a través de redes sociales, foros de opinión o conversaciones con otras personas; reduciendo la capacidad de obtener candidatos interesados en futuras vacantes, quienes en algunos casos, al buscar una empresa para postularse a una oferta laboral, se guían por la percepción de otras personas y la reputación organizacional.

Por otro lado, Jiménez y Jiménez (2016), señalan que la satisfacción en el proceso de inducción depende de la capacidad del proceso para lograr que los nuevos

integrantes de la empresa con sus intereses o características culturales se sientan bienvenidos y se incorporaren y alineen a la organización, su cultura y sus objetivos; de modo que, desde un inicio, les posibilite a los trabajadores sentirse satisfechos en su nuevo entorno laboral. Además, al igual que en el proceso de reclutamiento y selección, la comunicación es un elemento fundamental para brindar una buena experiencia en el proceso de inducción, teniendo en cuenta que a través de esta, se satisface la necesidad de los nuevos trabajadores por sentirse menos nerviosos y más identificados tanto con la empresa para la cual ahora trabajan como con su rol dentro de la misma, a través de un programa de inducción en el cual se den a conocer las políticas, los procedimientos, las funciones del cargo, entre otros aspectos que aumentan la confianza y por ende la satisfacción del nuevo trabajador.

El proceso de inducción juega un papel fundamental en la incorporación de los nuevos miembros y requiere generar una experiencia positiva, de modo que su integración sea efectiva. Como lo establece Tejedor et al. (2023), el ingreso a un nuevo ambiente laboral ocasiona muchas tensiones al individuo que pueden ser liberadas mediante una inducción que lo familiarice con su nuevo entorno laboral. También, establecen que, de no liberar estas tensiones mediante una inducción efectiva, la satisfacción del nuevo miembro se puede ver reducida impactando directamente en su capacidad de aprendizaje, su desempeño, su comodidad en el nuevo entorno laboral, su compromiso con la organización y una mayor posibilidad de abandonar el cargo.

Como se observa, la satisfacción laboral de un empleado puede verse afectada de manera positiva o negativa desde antes de ser parte de una organización (con los procesos de reclutamiento y selección) y desde sus primeros momentos (en el proceso de inducción) luego de haberse vinculado formalmente a la empresa. Esto debido a factores subjetivos que le permiten al individuo comparar sus expectativas con su experiencia real y crear percepciones de la empresa que influyen en su interés, compromiso y desempeño con la organización. Por lo tanto, es necesario que las empresas diseñen procesos de reclutamiento, selección e inducción

orientados a generar satisfacción y una experiencia positiva a candidatos y a quienes ya son miembros de la empresa.

2.2. MARCO CONTEXTUAL

2.2.1. Historia de TaskUs

TaskUs es una empresa perteneciente al sector del Business Process Outsourcing (BPO) con más de 15 años de trayectoria a nivel mundial y con presencia en Colombia desde el año 2021. Se especializa atendiendo las necesidades de sus clientes a través de la prestación de servicios relacionados con inteligencia artificial y datos, subcontratación de ventas, servicios financieros, entre otros.

Esta empresa se originó en el año 2008, cuando sus fundadores estadounidenses, Bryce Maddock y Jaspar Weir, invierten todos sus ahorros para dar apertura a una empresa y sitio web de asistencia personal virtual B2C (Business to Consumer), con la idea de encargarse de las tareas o actividades de los profesionales ocupados.

El inicio de sus operaciones se llevó a cabo en una oficina en Bacoor Filipinas con cinco empleados. A partir de ese momento, empezaron a adquirir rápidamente una reputación por ofrecer servicios de calidad y promover una cultura enfocada en las personas. Posteriormente, incorporaron nuevos servicios centrados en atender funciones empresariales críticas y se expandieron a otros países.

En el año 2018, TaskUs recibió una inversión del gestor de activos alternativos Blackstone y, en 2021, empezó a cotizar públicamente en la bolsa de valores estadounidense Nasdaq. Actualmente, es una empresa líder de la subcontratación de servicios digitales y experiencia del cliente, ayudándolos a representar, proteger y hacer crecer sus marcas.

2.2.2. Lineamientos estratégicos de TaskUs

TaskUs es una organización que trabaja guiada por su misión, visión y valores fundamentales, lo que le permite desarrollar sus procesos internos de manera efectiva y ofrecer servicios alineados a su estrategia corporativa. Su misión, orientada en soluciones innovadoras y de alto nivel consiste en “Empoderar a las personas para que ofrezcan innovaciones increíblemente buenas a las mejores empresas del mundo” (TaskUs, 2025). Por otra parte, su visión, enfocada en la excelencia de sus servicios y el bienestar de las personas consiste en “Generar un impacto positivo en las mejores marcas del mundo, las personas con las que nos conectamos y nuestras comunidades globales” (TaskUs, 2025).

Además, la empresa se distingue por tener una cultura enfocada en el cuidado de sus empleados y el servicio a sus comunidades, garantizando el mejor desempeño de sus equipos. Razón por la cual, cuenta con los siguientes valores fundamentales:

- Superación personal continua.
- Esforzarse por alcanzar la excelencia.
- Inspirar a otros creyendo en ti mismo.
- Ejercitar la inteligencia emocional.
- Trabajo en equipo.
- Sé ridículo.
- Proteger al equipo.

Para lograr su éxito, la empresa ha establecido una fórmula que consiste en hacer una combinación de personas, tecnologías innovadoras y conocimientos, para potenciar su rendimiento y efectividad operativa, a través de la mejora de servicios y procesos, la defensa de usuarios, la prevención del fraude, la adaptación de rutas de aprendizaje y la generación de ingresos de sus socios (TaskUs, 2025).

2.2.3. Participación de los practicantes en la empresa

Actualmente, la empresa cuenta con 80 practicantes distribuidos en tres ciudades del país y diferentes áreas dentro de la organización. A continuación, se presenta la distribución de practicantes por área y ciudad de la empresa TaskUs Colombia.

Tabla 2

Distribución de practicantes por área y ciudad de la empresa TaskUs Colombia

Área	Cali	Medellín	Barranquilla	Total
Benefits	1	1	1	3
BIDS	1	1	0	2
Facilities	8	3	0	11
HR	8	8	2	18
IT	8	1	1	10
Marketing	2	0	0	2
Operations	3	0	0	3
Payroll	0	1	0	1
Procurement	1	1	0	2
Quality	1	0	0	1
Public Relations	0	1	0	1
TA Corporate	4	0	0	4
TA Volumen	6	2	0	8
TA Ops Onboarding	2	2	1	5
Security	2	2	1	5
WFM	2	2	0	4
Total	**49**	**25**	**6**	**80**

Desde su puesto de trabajo, cada uno de los practicantes cuenta con un papel fundamental para el adecuado funcionamiento de las áreas y, por consiguiente, de la empresa. En cuanto a su rol, se presenta a continuación una descripción general acerca de las funciones que desempeñan en cada área:

Benefits. En esta área, los practicantes se encargan de brindar apoyo en la creación de materiales para la comunicación de beneficios a los que pueden

acceder los trabajadores de TaskUs Colombia. Además, apoyan en el monitoreo e identificación de nuevos convenios para generar otros beneficios a los trabajadores de la empresa, así como también en la gestión de actividades o eventos mensuales, como jornadas de salud visual, eventos con aliados entre otras actividades que se realizan al interior de las sedes.

BIDS. Las principales funciones de los practicantes que hacen parte del área de BIDS, se enfocan en el procesamiento y análisis de datos, mediante el uso de herramientas como Power BI, donde se encargan de extraer información y actualizar indicadores de gestión interna.

Facilities. Los practicantes del área de Facilities tienen la responsabilidad de velar por las óptimas condiciones de las instalaciones durante las jornadas laborales. Lo anterior incluye garantizar el buen funcionamiento de los equipos e instalaciones, administrar inventarios para las áreas y coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de sistemas eléctricos y de infraestructura en las diferentes sedes.

HR. Los practicantes del área de Recursos Humanos cumplen funciones de acuerdo con el papel que se les haya asignado según su perfil y las necesidades del área. Algunos son asignados para brindar apoyo en la creación y difusión de piezas visuales para la comunicación interna, creación de campañas y gestión de canales internos. Otros practicantes apoyan en la revisión de documentos jurídicos, análisis de casos legales y verificación de normativas locales relacionadas con el derecho laboral. Otro grupo se ocupa de apoyar en los procesos de diligencias y respuestas a infracciones de los empleados, citaciones a descargos y acompañamiento en el proceso de salida del empleado. Finalmente, algunos practicantes del área se encargan de la salud y seguridad en el trabajo, por medio del apoyo en las investigaciones de accidentes laborales, la implementación del Sistema de

Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, capacitaciones e inspecciones de seguridad laboral.

IT. Las principales funciones de los practicantes en esta área son el mantenimiento e instalación de equipos informáticos, el diagnóstico de problemas de software y hardware, soporte técnico y la gestión de inventario de equipos.

Marketing. En esta área, los practicantes tienen la responsabilidad de apoyar en la creación de estrategias online y offline, crear piezas publicitarias y material para la comunicación externa y apoyar en el proceso de activación del programa de referidos de la empresa.

Operations. En el área, los practicantes brindan apoyo administrativo por medio del manejo de archivos y bases de datos, gestión de agendas, organización de reuniones, redacción de correos, presentaciones e informes.

Payroll. Los practicantes del área se encargan de apoyar en el proceso de gestión documental para las nuevas contrataciones, solicitud de creación de cuentas bancarias, creación de boletines de nómina y elaboración de certificados laborales.

Procurement. Las funciones de los practicantes consisten en brindar apoyo para el desarrollo de métodos que permitan atraer nuevos proveedores, realización de cotizaciones, análisis de costos, negociación con proveedores y redacción de informes.

Quality. Las principales funciones de los practicantes del área se basan en el apoyo para la estandarización de procesos implementando diagramas de flujo, la realización de auditorías en el cumplimiento de los procedimientos

estructurados dentro de la empresa y la documentación de proyectos de mejora continua.

Public Relations. Los practicantes de esta área se ocupan de apoyar en la relación con gobiernos, cámaras y universidades en América Latina, así como también, con los medios y prensa gratuita. Además, se encargan de apoyar en la creación de estrategias de reputación y posicionamiento, y en la gestión de eventos corporativos.

TA Corporate. En esta área, los practicantes están encargados de realizar la solicitud de hojas de vida de estudiantes a diferentes universidades y llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección de practicantes siguiendo los requerimientos de las demás áreas de la organización. Adicionalmente, realizan el proceso administrativo correspondiente para iniciar la vinculación de los candidatos seleccionados y brindarles acompañamiento durante el proceso. Finalmente, se encargan de actualizar las bases de datos referentes a los practicantes y subir los contratos a la plataforma SENA.

TA Volumen. Las funciones de los practicantes en esta área consisten en apoyar en la búsqueda y selección de candidatos para posiciones operativas de BPO, específicamente, los agentes del centro de llamadas. Lo anterior incluye la realización de entrevistas telefónicas, coordinación de entrevistar entre candidatos y supervisores, participación en ferias de empleo y soporte administrativo al equipo de reclutamiento.

TA Ops Onboarding. En esta área, los practicantes se encargan de apoyar el proceso de contratación mediante la citación a exámenes médicos, recolección de documentos, administración de bases de datos y coordinación de reuniones para la firma del contrato por parte de los candidatos seleccionados.

Security. Para esta área, los practicantes tienen la responsabilidad de apoyar en la coordinación administrativa de procedimientos de seguridad en los complejos empresariales, manejar los sistemas de seguridad y auditar las funciones de los oficiales de seguridad de las sedes.

WFM. Finalmente, los practicantes de esta área se encargan de crear, revisar y enviar reportes en tiempo real acerca de la cuenta de los usuarios, analizar la cola de interacciones y tomar decisiones para optimizar y gestionar los canales de comunicación con clientes.

3. RESULTADOS

3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE INCORPORACIÓN Y ADAPTACIÓN DE LA EMPRESA ENFOCADOS EN LOS PRACTICANTES

A continuación, se presenta una descripción de los procesos de reclutamiento, selección e inducción de practicantes que se llevan a cabo dentro de la empresa TaskUs Colombia. La información que se presenta a continuación hace parte del resultado de la revisión de documentos proporcionados por parte de la empresa y de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas a las personas encargadas de dirigir los procesos mencionados.

3.1.1. Reclutamiento

Tanto el proceso de reclutamiento como el de selección se rigen a través de la cuota SENA, que consiste en la vinculación de un número de practicantes que debe hacer una empresa privada por el número de trabajadores con los que cuenta. A partir de esto, se determina un número de cupos para practicantes universitarios y otro número de cupos para practicantes de carreras técnicas o tecnológicas.

Una vez se tienen en consideración los cupos, los supervisores de diferentes áreas realizan la solicitud de nuevos practicantes o del reemplazo de sus practicantes actuales por medio de un formulario interno de la empresa en el cual se especifica información como: área y supervisor que solicita, ciudad de práctica, nivel académico, carrera, modalidad de trabajo, funciones del practicante, número de practicantes solicitados, y demás información relevante. Recibida la solicitud, se revisan los cupos disponibles y se autoriza por parte del líder de TA Corporate, área encargada de gestionar el reclutamiento y selección de practicantes.

Luego de ser aprobada la petición, se utilizan canales de comunicación como correos electrónicos y llamadas para solicitar hojas de vida de estudiantes a las diferentes universidades e institutos de las ciudades de Cali, Medellín y Barranquilla

(de acuerdo con el requerimiento) o se realiza la difusión de la convocatoria por medio de LinkedIn para recibir las hojas de vida necesarias.

3.1.2. Selección

El proceso de selección, desde el recibimiento de hojas de vida hasta la entrevista de primer filtro, es desarrollado por los practicantes del área TA Corporate. Este inicia con la revisión de las hojas de vida recibidas para verificar que los postulados cumplan con lo requerido por las áreas de la empresa. Luego, se contacta a los candidatos para agendar una entrevista virtual de primer filtro a través de Google Meet, con una duración aproximada de 30 minutos. Para llevarla a cabo, los entrevistadores hacen uso de una guía y un banco de preguntas elaboradas previamente por el área. Esta guía indica que el entrevistador, inicialmente, debe saludar al candidato, brindarle información acerca de la empresa y la vacante, evaluar sus habilidades blandas, y comprobar que cumpla con los criterios que solicita el área. Aunque los practicantes de TA Corporate pueden elegir las preguntas a plantear, es obligatorio verificar que los candidatos sean mayores de edad y que anteriormente no hayan firmado un contrato de aprendizaje SENA.

Si durante la entrevista se verifica que el candidato es mayor de edad, no ha firmado contrato SENA, cumple con requisitos de la vacante y cuenta con habilidades blandas como comunicación efectiva, trabajo en equipo, gestión del tiempo, entre otras que sean requeridas para el cargo, el candidato continúa en el proceso de selección. De no cumplirse lo anterior, el entrevistador lo descarta del proceso y lo notifica por medio de correo electrónico. Cuando el candidato avanza en el proceso, los practicantes de TA Corporate programan una entrevista virtual de 30 minutos a través de Google Meet, que corresponde al segundo filtro, realizado por uno de los supervisores del área que solicita el practicante. En algunos casos, cuando se trata de una vacante de Publicidad o Diseño, puede requerirse un tercer filtro en el que se solicita al candidato realizar una prueba técnica que debe entregar en un plazo de 24 horas.

Después de haber realizado estos filtros, el supervisor del área que solicita el practicante toma una decisión y selecciona a un candidato. Una vez seleccionado, el supervisor informa al practicante de TA Corporate encargado del proceso de selección, con el objetivo de solicitar sus datos personales y gestionar en su institución educativa la carta que certifica que se encuentra habilitado para iniciar su etapa práctica. Finalmente, luego de corroborar que el candidato seleccionado se encuentra habilitado, el practicante de TA Corporate registra la información del candidato en la base de datos de contratación, para que el área TA Ops Onboarding se encargue de programar los exámenes médicos y de revisar antecedentes. Si los resultados de los exámenes médicos y la revisión de antecedentes cumplen con las normativas de la empresa, un practicante de TA Ops Onboarding programa la firma del contrato de aprendizaje por medio de una reunión virtual en Google Meet, en la que se reúne el supervisor de contrataciones y el candidato seleccionado.

3.1.3. Inducción

El proceso de inducción no se ha diseñado específicamente para practicantes, sino que se realiza una inducción general tanto para practicantes como para trabajadores. El proceso de inducción de la empresa, denominado Core Value Questions (CVQ), tiene una duración de dos días.

Para el primer día, se realiza un recorrido por las instalaciones (siempre y cuando el nuevo colaborador no trabaje desde casa) y se entregan las credenciales para ingresar a las mismas. Posteriormente, los nuevos colaboradores ingresan a una plataforma interna de la organización en donde encuentran cursos diseñados para conocer los valores, la misión, la visión y las políticas de TaskUs. Cada curso cuenta con cuestionarios para verificar que el contenido haya quedado claro, y al finalizar cada curso, debe ser calificado por parte de la persona que recibe la inducción.

Para el segundo día de CVQ, los nuevos colaboradores participan en charlas virtuales o presenciales con las áreas de Recursos Humanos, Tecnología, Nómina, Referidos y Beneficios. En estas charlas se comparte información relevante para los

nuevos trabajadores. Sin embargo, algunas charlas no están dirigidas a los practicantes; por ejemplo, en la charla del área de Beneficios se presentan a los trabajadores los beneficios a los cuales pueden acceder, pero los practicantes por no contar con un contrato laboral, sino con un contrato de aprendizaje, no pueden acceder a muchos de ellos.

Ahora bien, en cuanto a la inducción del puesto de trabajo, cada área tiene libertad para diseñar su propio proceso de inducción de practicantes. En el caso específico del área TA Corporate, encargada del reclutamiento y selección de practicantes, el proceso se lleva a cabo mediante una reunión personalizada entre el supervisor y el nuevo practicante.

En esta reunión, se brinda una orientación con respecto a las tareas, responsabilidades y deberes principales que debe cumplir el practicante, cómo llevar a cabo los procesos que debe manejar durante sus prácticas, los conceptos clave que debe tener en cuenta, y el funcionamiento y manejo de las diferentes bases de datos a las que tiene acceso.

Una vez finalizada la reunión, se le comparte al nuevo practicante todo el material y los documentos con la información de sus funciones, el paso a paso de los procesos que debe realizar a lo largo de sus prácticas y el acceso a las bases de datos y archivos con los cuales debe desempeñar su rol.

3.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PRACTICANTES ACTUALMENTE VINCULADOS A LA EMPRESA TASKUS COLOMBIA.

Al 15 de julio de 2025, la empresa TaskUs Colombia contaba con 80 practicantes, de los cuales 70 participaron en la aplicación de la encuesta. Sobre este número de participantes, el 60% tiene entre 21 y 23 años, el 21,4% menos de 20 años, el 10% entre 25 y 29 años y solo el 8,6% tiene más de 30 años.

En cuanto a su ciudad de residencia, el 55,7% de los practicantes reside en la ciudad de Cali, el 35,7% en Medellín y solo un 8,6% en la ciudad de Barranquilla.

Frente a la modalidad de práctica, el 60% realiza sus prácticas de manera presencial, el 34,3% de manera híbrida y el 5,7% de manera remota.

En cuanto al nivel académico de formación, el 54,3% de los practicantes encuestados cursa un programa académico universitario, mientras que el 45,7% cursa un programa técnico o tecnológico.

Respecto al tiempo como practicante en la empresa, el 30% de los encuestados lleva vinculado entre 1 y 2 meses, el 21,4% menos de un mes, el 14,3% entre 2 y 3 meses, el 12,9% entre 5 y 6 meses, el 7,1% entre 4 y 5 meses, y solo el 5,7% lleva vinculado más de 6 meses.

Finalmente, con relación a su participación en otros procesos de reclutamiento, selección e inducción en otras empresas, el 65,7% de los encuestados manifestaron haber participado previamente en estos procesos, mientras que el 34,3% indicaron no haberlo hecho.

3.3. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PRACTICANTES DE TASKUS FRENTE A LOS PROCESOS DE INCORPORACIÓN Y ADAPTACIÓN

A continuación, se presenta el nivel de satisfacción de los practicantes de la empresa TaskUs Colombia, obtenido de la encuesta aplicada. Dicha información se presenta en gráficos circulares y de barras para conocer el nivel de participación y de satisfacción en las etapas de los procesos de reclutamiento, selección e inducción.

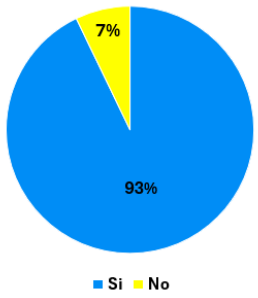
3.3.1. Satisfacción sobre el proceso de reclutamiento

Para conocer el nivel de satisfacción de los practicantes de la empresa TaskUs Colombia frente al proceso de reclutamiento, se evaluaron aspectos como el canal de difusión de las vacantes, las tecnologías implementadas en el proceso, el trato recibido por parte de los reclutadores, la claridad de la información de las vacantes, la descripción de cargos y la posibilidad de resolver dudas.

En relación con el conocimiento de la vacante de prácticas de la empresa TaskUs Colombia, el 93% de los practicantes conoció la vacante a través de su universidad, redes sociales u otro medio, mientras que solo el 7% manifestó no haberlo hecho (ver gráfico 1).

Gráfico 1

Conocimiento de la vacante a través de la universidad, redes sociales u otro medio.

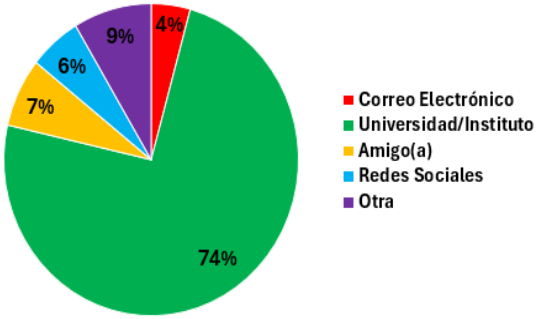


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Por su parte, el 74% de los practicantes conoció la vacante de prácticas mediante su universidad o instituto, siendo el canal más efectivo de comunicación de la empresa TaskUs Colombia (ver gráfico 2). Aunque la empresa cuenta con gran visibilidad por medio de universidades o institutos, los canales digitales, como las redes sociales y el correo electrónico, tienen un bajo impacto.

Gráfico 2

Canales mediante los cuales los practicantes conocieron de la vacante de prácticas.



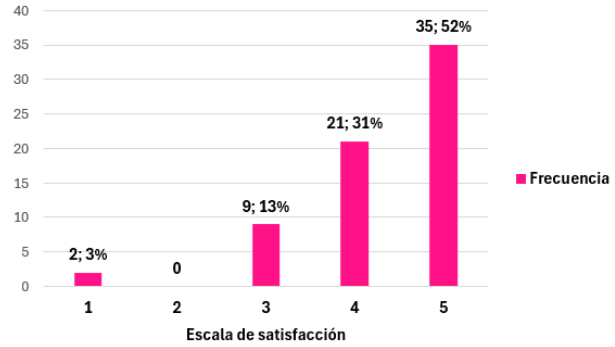
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Frente al nivel de satisfacción con el canal por el cual los practicantes conocieron la vacante, la mayoría manifestó sentirse satisfecho y muy satisfecho. Sin embargo, el 13% de ellos expresó un grado de satisfacción moderado, con lo cual no se sienten influenciados en su nivel de satisfacción (ver gráfico 3).

El promedio de satisfacción fue de 4,3, confirmando que la mayoría de los practicantes se encuentra entre satisfecho y muy satisfecho. Lo anterior indica que los canales de comunicación de la empresa, además de ser efectivos en términos de su alcance, generan una experiencia positiva y satisfactoria para los candidatos.

Gráfico 3

Nivel de satisfacción con el canal de comunicación por el cual conoció la vacante.

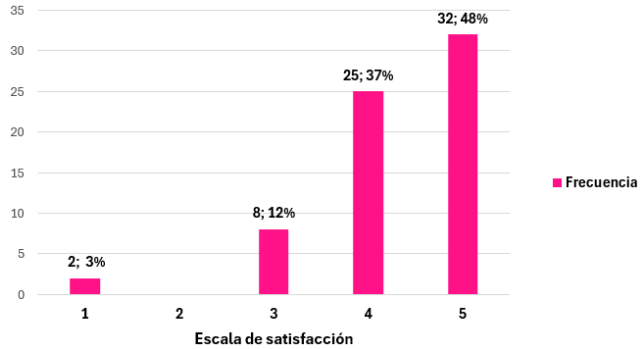


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Con respecto al nivel de satisfacción con las tecnologías utilizadas en el proceso de reclutamiento, la mayoría de los practicantes de la empresa se sienten satisfechos y muy satisfechos (ver gráfico 4). No obstante, el 15% de encuestados manifestó un nivel de satisfacción moderado o muy insatisfecho. Aunque la mayoría cuenta con una experiencia positiva, se evidencia un grupo de practicantes que frente a las tecnologías implementadas en el proceso no se encuentran satisfechos.

Gráfico 4

Nivel de satisfacción con las tecnologías implementadas en el proceso de reclutamiento.



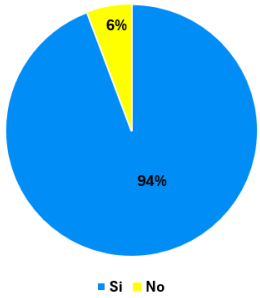
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Para esta escala de satisfacción, el promedio es de 4,27, confirmando que las tecnologías implementadas en el proceso de reclutamiento proporcionan una experiencia positiva en la mayoría de los candidatos.

En relación con el primer contacto con los candidatos, se observó que gran parte de los practicantes de la empresa TaskUs Colombia recibieron un contacto inicial por parte del equipo de reclutamiento para dar inicio al proceso de selección; solo un 6% no recibió este contacto inicial (ver gráfico 5). Estos datos evidencian que, en la mayoría de los casos, la empresa garantiza un primer contacto con los candidatos.

Gráfico 5

Contacto inicial del equipo de reclutamiento.

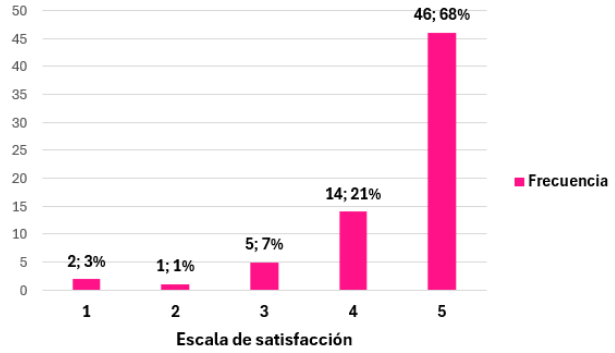


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Frente al nivel de satisfacción con el trato recibido durante la interacción antes de iniciar el proceso de selección, la mayoría de los practicantes manifestó sentirse muy satisfecho y satisfecho con el trato recibido. Solo el 10% expresó sentirse insatisfecho, muy insatisfecho o con un nivel de satisfacción moderado (ver gráfico 6).

Gráfico 6

Nivel de satisfacción con el trato recibido durante la interacción inicial con el equipo de reclutamiento.



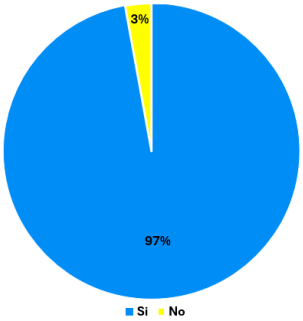
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

El promedio de satisfacción de esta escala fue de 4,49, lo que confirma que, generalmente los practicantes tuvieron una experiencia positiva frente al trato durante el proceso de reclutamiento. Sin embargo, frente al resultado minoritario de experiencias moderadas o negativas, resulta necesaria una mayor consistencia en el trato, para que todos los candidatos obtengan una interacción inicial positiva.

En cuanto al recibimiento de información general sobre la vacante, el 97% de los practicantes expresó que sí recibió dicha información. Lo anterior refleja una adecuada gestión por parte del equipo de reclutamiento en este proceso, pues casi todos los practicantes afirmaron haber contado con la información de las vacantes de prácticas a las que se postularon (ver gráfico 7). Esto favorece a una mayor claridad de la información y a una experiencia inicial positiva con la empresa.

Gráfico 7

Recibimiento de información general sobre la vacante.

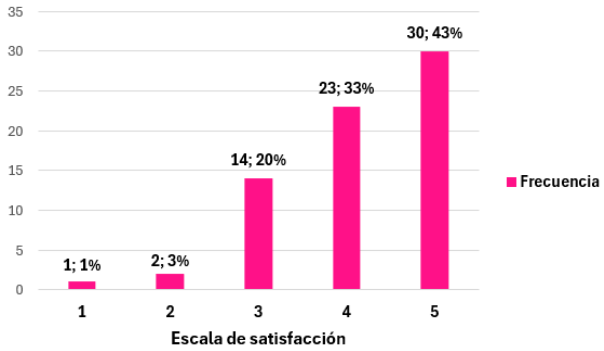


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Ahora bien, el nivel de satisfacción con la claridad de la información recibida fue, en su mayoría, positivo (ver gráfico 8). El 76% de practicantes manifestó sentirse muy satisfecho y satisfecho. Sin embargo, un 24% expresó un grado de satisfacción moderado o de insatisfacción.

Gráfico 8

Nivel de satisfacción con la claridad de la información recibida sobre la(s) vacante(s).



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

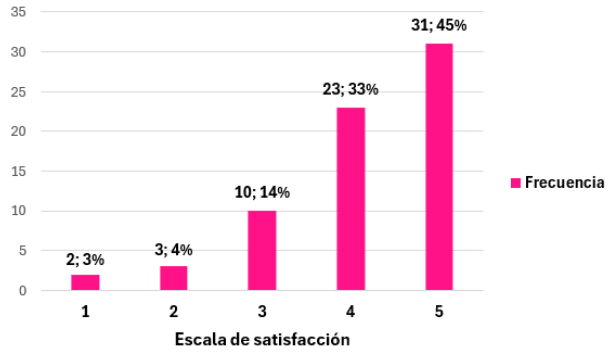
En promedio, el nivel de satisfacción de los practicantes frente a este aspecto es de 4,13, reflejando que, en términos generales, la empresa proporciona información de las vacantes que resulta clara para los candidatos. No obstante, el porcentaje de

satisfacción moderada o insatisfacción muestra una oportunidad de mejora frente a la comunicación de la información.

Con respecto a la descripción del cargo y las funciones, la mayoría de los practicantes expresó estar muy satisfecho y satisfecho con la información recibida. Por su parte, un 14% de practicantes manifestó un nivel de satisfacción neutro y un 7% manifestó sentirse insatisfecho con este aspecto (ver gráfico 9).

Gráfico 9

Nivel de satisfacción con la descripción del cargo y funciones.



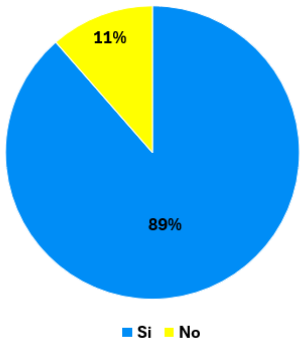
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Aunque en promedio el nivel de satisfacción es de 4,13, representando un nivel de satisfacción positivo, se evidencia la necesidad de mejorar la descripción de los cargos y funciones, con el objetivo de que la información sobre las vacantes sea más clara para los candidatos.

Por otra parte, el 89% de los practicantes afirmó haber tenido la oportunidad de resolver dudas e inquietudes acerca de la vacante antes de iniciar el proceso de selección (ver gráfico 10). Sin embargo, solo el 11% manifestó no haber tenido esta posibilidad. Aunque esto refleja el nivel de disposición del equipo de reclutamiento de la empresa para proporcionar claridad y asistencia frente a inquietudes, lo que puede generar una mayor confianza y seguridad en los candidatos, es importante reforzar este acompañamiento de modo que todos los candidatos cuenten con la misma posibilidad.

Gráfico 10

Posibilidad de resolver dudas e inquietudes de la vacante antes de avanzar al proceso de selección.

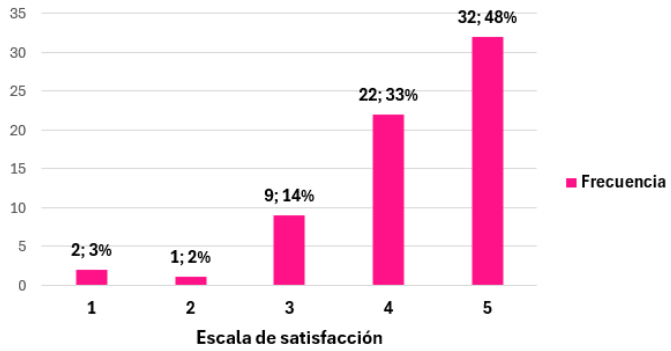


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Además, la mayoría de los practicantes se sintió satisfecho y muy satisfecho con la posibilidad de resolver dudas e inquietudes sobre la vacante a la que postularon (ver gráfico 11). Sin embargo, un 19% manifestó un nivel moderado de satisfacción o insatisfacción. Esto refleja que, aunque el equipo de reclutamiento cuenta con disposición para aclarar dudas y el promedio de satisfacción es de 4,23, aún puede mejorar en la gestión de la comunicación para garantizar que todos los candidatos perciban que sus dudas e inquietudes son atendidas.

Gráfico 11

Nivel de satisfacción con la posibilidad de resolver dudas e inquietudes.



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

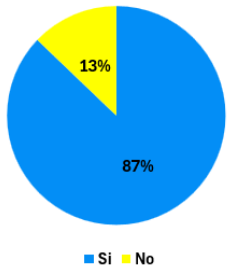
3.3.2. Satisfacción sobre el proceso de selección

Para valorar el nivel de satisfacción de los practicantes de la empresa TaskUs Colombia respecto al proceso de selección, se consideraron aspectos como: la explicación de etapas y filtros del proceso, la duración del proceso, el trato recibido por parte del personal a lo largo del proceso, el cumplimiento con la programación de entrevistas, la claridad y el tiempo para realizar pruebas, la retroalimentación del proceso y la rapidez de la información.

En relación con la explicación de etapas y filtros del proceso, la empresa TaskUs Colombia, en su mayoría, explica a los candidatos a prácticas las etapas, filtros y/o duración del proceso de selección. Sin embargo, al 13% de candidatos indicó que no se les proporciona esa información (ver gráfico 12). Aunque en general se realiza esta explicación a una gran proporción de candidatos, es necesario que la empresa se asegure de que todos cuenten con la misma información sobre el proceso de selección.

Gráfico 12

Explicación de etapas, filtros y/o duración del proceso de selección.



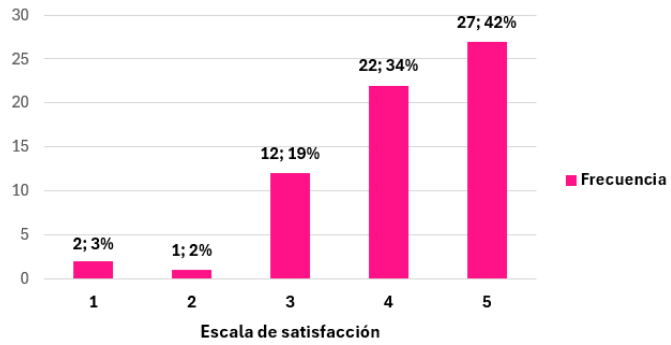
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Respecto al nivel de satisfacción (ver gráfico 13), se observa que el 76% de los practicantes se encuentran muy satisfechos y satisfechos con la explicación acerca de las etapas, filtros y/o duración del proceso de selección. No obstante, el 24% de los practicantes indicó un nivel de satisfacción neutro o insatisfecho con este

aspecto, para lo cual es posible que estos candidatos no hayan tenido claridad del proceso aún con la información suministrada.

Gráfico 13

Nivel de satisfacción con la explicación de etapas, filtros y/o duración del proceso de selección.



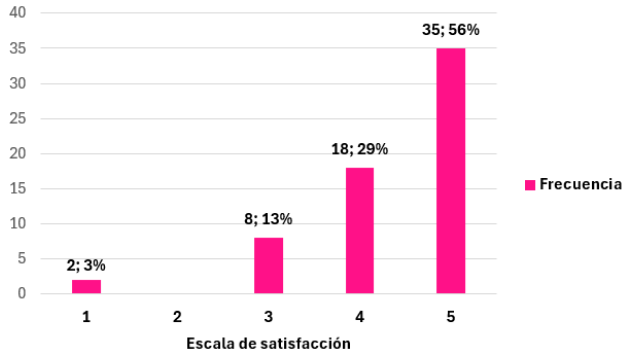
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

En promedio, el nivel de satisfacción de este aspecto es de 4,1. Aunque es un promedio alto, se requiere fortalecer la comunicación de la empresa garantizando que la información acerca del proceso de selección sea clara.

Por su parte, frente a la duración del proceso de selección, se observa un mayor nivel de satisfacción (ver gráfico 14). El 85% de practicantes manifestó sentirse muy satisfecho o satisfecho con este aspecto, mientras que el 13% de estos, indica un nivel de satisfacción neutro y solo el 3% expresa sentirse muy insatisfecho. En general, el nivel de satisfacción de la duración del proceso de selección, en promedio, es de 4,3, indicando que los practicantes, en su mayoría, perciben positivamente la duración y tiempos empleados en este proceso.

Gráfico 14

Nivel de satisfacción con la duración del proceso de selección.

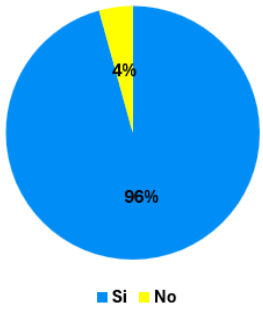


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

En cuanto al primer filtro del proceso de selección, se observa que la empresa TaskUs realiza una primera entrevista telefónica, virtual o presencial a la mayoría de los candidatos, siguiendo así con el proceso establecido (ver gráfico 15). Solo un 4% de practicantes manifestó no haber experimentado esta etapa del proceso.

Gráfico 15

Realización de una primera entrevista telefónica, virtual o presencial.



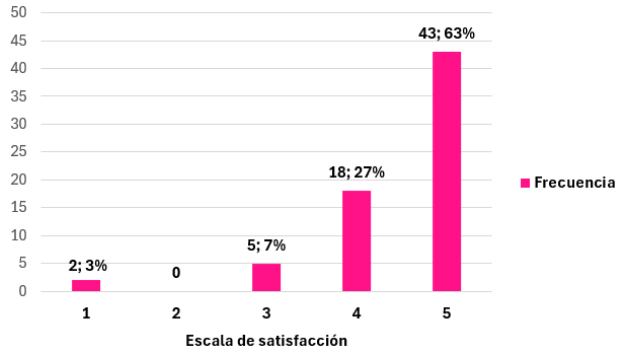
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

De la entrevista inicial en el proceso de selección, se observa que el nivel de satisfacción frente al trato recibido durante este primer filtro es muy satisfactorio (ver gráfico 16). El 90% de los practicantes manifiesta sentirse muy satisfecho o

satisfecho con el trato recibido por parte de los entrevistadores. Por su parte, solo el 7% manifiesta un nivel de satisfacción neutro y el 3% indicó sentirse insatisfecho.

Gráfico 16

Nivel de satisfacción con el trato recibido durante la primera entrevista.



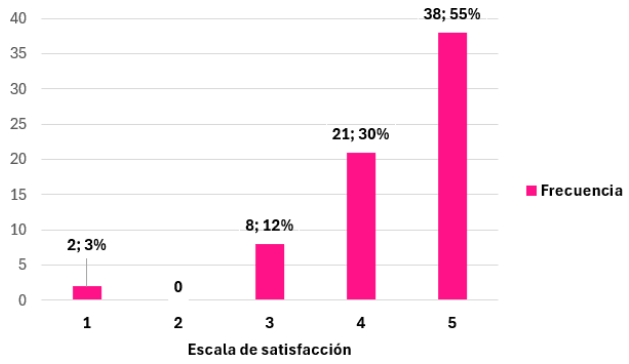
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

En promedio, el nivel de satisfacción frente a este aspecto es de 4,5, evidenciando que las entrevistas del primer filtro se llevan a cabo en un ambiente que los practicantes captan como positivo. No obstante, es necesario que este trato positivo sea constante, de modo que la minoría también pueda sentirse satisfecha durante la entrevista inicial.

Respecto al nivel de satisfacción frente al cumplimiento de fechas y horarios de la primera entrevista, se observa que, en términos generales, es muy satisfactorio (ver gráfico 17). El 85% de los practicantes de la empresa, manifestó haberse sentido muy satisfecho y satisfecho con el cumplimiento de la programación por parte de los encargados de la entrevista del primer filtro. Por otro lado, el 12% indicó un nivel de satisfacción neutral y el 3% expresó sentirse insatisfecho con esto.

Gráfico 17

Nivel de satisfacción con el cumplimiento de la programación de la primera entrevista.



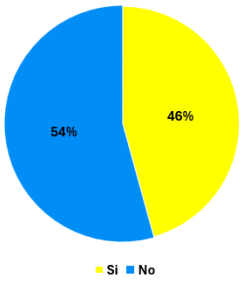
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Aunque el nivel de satisfacción de este elemento evaluado es de 4,3, confirmando un nivel alto, el registro de respuestas neutrales muestra la importancia de cumplir de manera estricta con la programación de las entrevistas.

En cuanto a la proporción de practicantes que realizaron pruebas técnicas, psicotécnicas o de conocimiento, frente a los que no las realizaron, se observa un resultado relativamente similar (ver gráfico 18). Esto se debe a que, durante el proceso de selección, puede requerirse o no la realización de estas pruebas según la solicitud del área de la vacante de prácticas.

Gráfico 18

Realización de pruebas técnicas, psicotécnicas o de conocimiento.

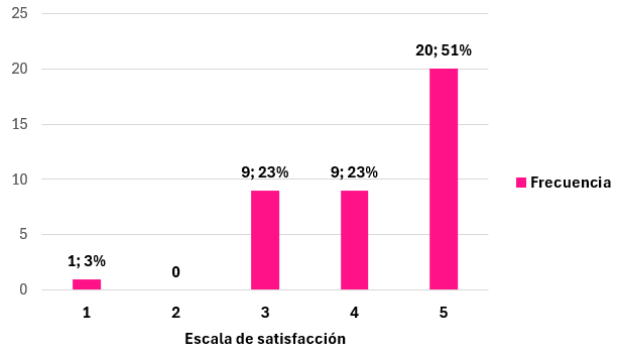


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

No obstante, para aquellos practicantes que realizaron pruebas como parte del proceso de selección, se observa que el 74% manifestó estar muy satisfecho y satisfecho, mientras que el 23% de estos indicó un nivel de satisfacción moderado (ver gráfico 19). En promedio, el nivel de satisfacción es de 4,2, reflejando una percepción positiva por parte de los candidatos. Sin embargo, frente a las respuestas neutrales, es posible que las instrucciones de las pruebas no hayan sido claras por completo. Ante esto, es importante mejorar la forma en que se comunican dichas pruebas con el objetivo de que los candidatos no las consideren como un obstáculo y puedan sentirse satisfechos durante el proceso.

Gráfico 19

Nivel de satisfacción con la claridad de las pruebas realizadas.

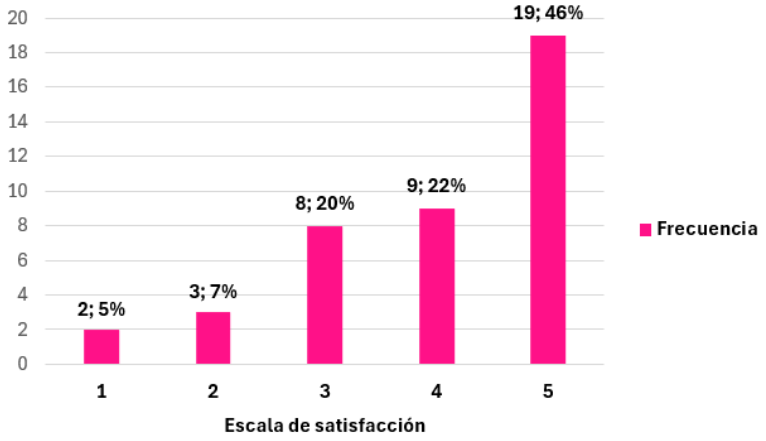


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Respecto al tiempo permitido para realizar estas pruebas en el proceso de selección, se evidencia que el 68% de los practicantes se sintió muy satisfecho y satisfecho con este aspecto, mientras que el 32% indicó un nivel de satisfacción moderado o de insatisfacción (ver gráfico 20). Además, el nivel de satisfacción en promedio es de 4,0, mostrando un nivel alto en general. No obstante, es posible que para aquellos practicantes con un nivel de satisfacción moderado o de insatisfacción, los tiempos estipulados para realizar las pruebas no fueran los adecuados, lo cual representa una oportunidad de mejora.

Gráfico 20

Nivel de satisfacción con el tiempo permitido para realizar pruebas.

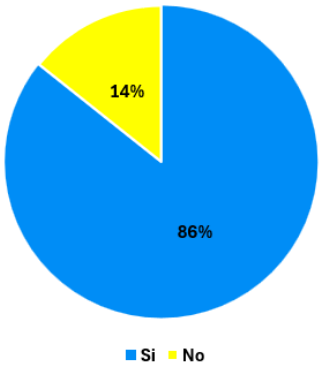


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

En cuanto al procedimiento establecido por la empresa, un supervisor de área realiza una entrevista final a los candidatos. Como se observa a continuación, la gran mayoría experimentó esta etapa del proceso de selección (ver gráfico 21). Sin embargo, el 14% de los practicantes manifiesta no haberlo hecho. Lo anterior indica que, aunque en términos generales la empresa sigue los procedimientos establecidos, resulta necesario que lo haga de manera permanente, a fin de que todos los candidatos avancen a través de las mismas etapas del proceso.

Gráfico 21

Realización de entrevista final.

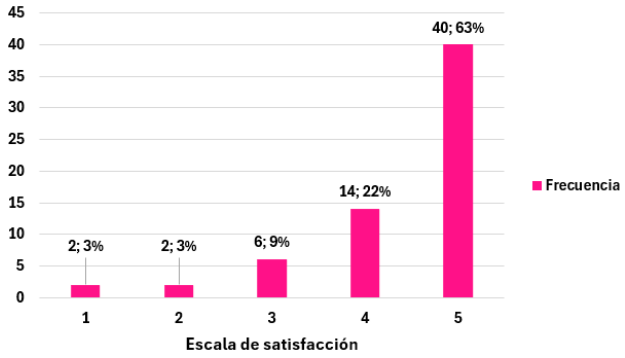


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Al respecto, frente al nivel de satisfacción percibido con el trato recibido durante la entrevista final, se observa que el 85% de los practicantes se sintió muy satisfecho y satisfecho con este aspecto. Por su parte, solo el 15% manifestó un nivel de satisfacción neutro o insatisfecho (ver gráfico 22). Además, el nivel de satisfacción percibido por los practicantes frente al trato recibido en la entrevista final obtuvo un promedio de 4,4. Si bien la proporción de practicantes insatisfechos o de satisfacción neutral es baja, es importante que todos los candidatos reciban el mismo trato durante esta etapa de selección.

Gráfico 22

Nivel de satisfacción con el trato recibido durante la entrevista final.

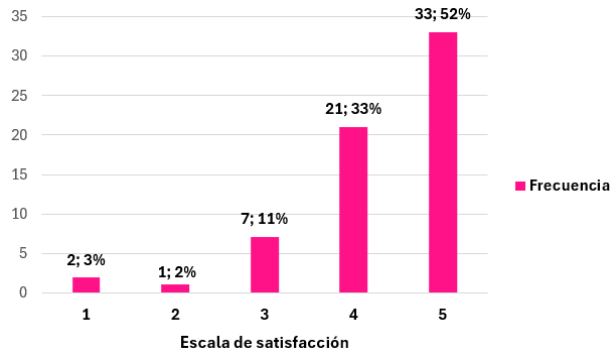


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

En cuanto al cumplimiento de los supervisores de área con la programación de entrevistas finales, el 85% de los practicantes indicaron sentirse muy satisfechos y satisfechos con este elemento evaluado, mientras que el 15% manifestó un nivel de satisfacción moderado o sentirse insatisfecho (ver gráfico 23).

Gráfico 23

Nivel de satisfacción con el cumplimiento de la programación de la entrevista final.



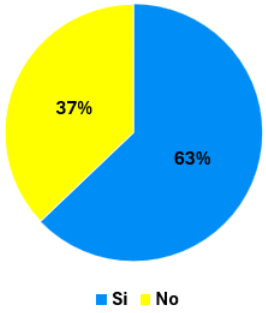
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

En promedio, el nivel de satisfacción de este elemento evaluado es de 4,3. Lo anterior muestra que los practicantes percibieron un ambiente positivo durante las entrevistas finales realizadas por supervisores de área. No obstante, el trato percibido como positivo debe permanecer constante con todos los candidatos a fin de brindar una experiencia satisfactoria en sus procesos.

Otro elemento evaluado fue la retroalimentación brindada sobre el desempeño en el proceso de selección (ver gráfico 24). Se observa que el 63% de los practicantes manifestó haber recibido una retroalimentación de su proceso, mientras que el 37% expresó lo contrario, mostrando que hay una importante proporción de practicantes que no recibió retroalimentación. Este resultado representa una oportunidad de mejora en el acompañamiento que la empresa proporciona a candidatos practicantes.

Gráfico 24

Retroalimentación sobre desempeño en el proceso de selección.

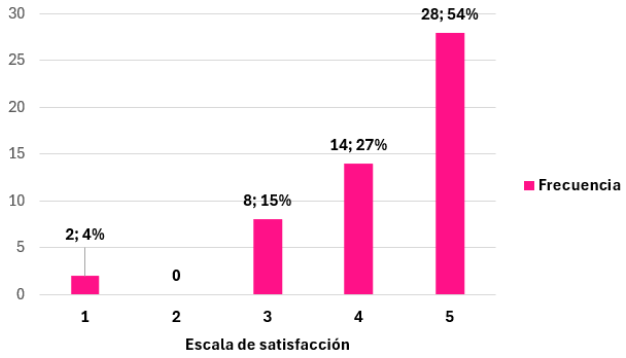


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

En relación con el nivel de satisfacción percibido frente a la retroalimentación brindada, se observa que es alto (ver gráfico 25). El 81% de los practicantes manifestó sentirse muy satisfecho y satisfecho con la retroalimentación recibida, mientras que el 19%, manifestó niveles moderados o de insatisfacción.

Gráfico 25

Nivel de satisfacción con la retroalimentación sobre desempeño en el proceso de selección.



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

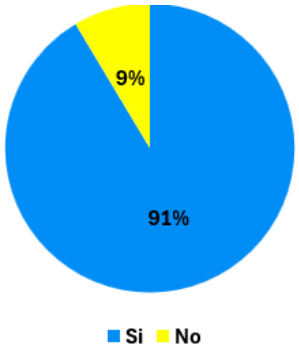
En promedio, el nivel de satisfacción de la retroalimentación sobre el desempeño en el proceso de selección es de 4,3. Aunque esto evidencia altos niveles de satisfacción, es posible que algunos practicantes no hayan recibido una

retroalimentación adecuada y oportuna, al considerar la importante proporción de practicantes que manifestó no sentirse satisfecha.

Como último aspecto del proceso de selección, se indagó por la información suministrada acerca del avance de los candidatos en el proceso de selección (ver gráfico 26). En general, la empresa comunica a los candidatos su avance en el proceso, pero el 9% de practicantes encuestados manifestó que no se le notificó al respecto.

Gráfico 26

Información sobre avance en el proceso de selección.

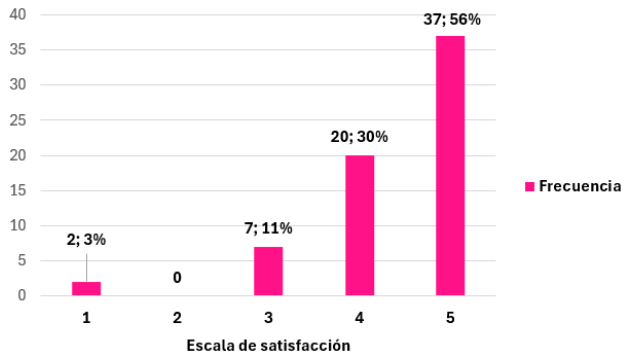


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

En cuanto al nivel de satisfacción con la rapidez de la información suministrada acerca del avance en el proceso de selección de los practicantes, se observa que, en promedio, el nivel de satisfacción es de 4,4. El 86% de los practicantes manifestó sentirse satisfecho y muy satisfecho, mientras que el 14% indicó un nivel de satisfacción neutro o sentirse insatisfecho (ver gráfico 27). Lo anterior indica que los procesos de comunicación de la empresa son rápidos y generan una buena experiencia a los candidatos en su proceso de selección.

Gráfico 27

Nivel de satisfacción con la rapidez de la información sobre avance en el proceso de selección.



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

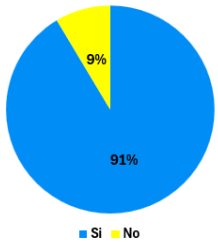
3.3.3. Satisfacción sobre el proceso de inducción

El nivel de satisfacción percibido por los practicantes de la empresa TaskUs Colombia frente al proceso de inducción, se analizó a través de aspectos como la bienvenida del primer día en la empresa, la claridad percibida frente a la información recibida, la documentación empresarial recibida y la pertinencia del proceso de inducción.

Respecto a la bienvenida formal, se observa que, en su mayoría, la empresa brinda este acompañamiento a los practicantes durante su primer día (ver gráfico 28). El 91% de los practicantes indicó haber recibido esta bienvenida, mientras que solo el 9% indicó lo contrario. Estas cifras muestran un alto nivel de cumplimiento por parte de la empresa en la primera etapa del proceso de inducción. Sin embargo, es importante que todos los practicantes vivencien esta primera etapa de manera similar con el objetivo de brindar un proceso de inducción completo.

Gráfico 28

Cumplimiento con la bienvenida formal en el primer día de los practicantes.

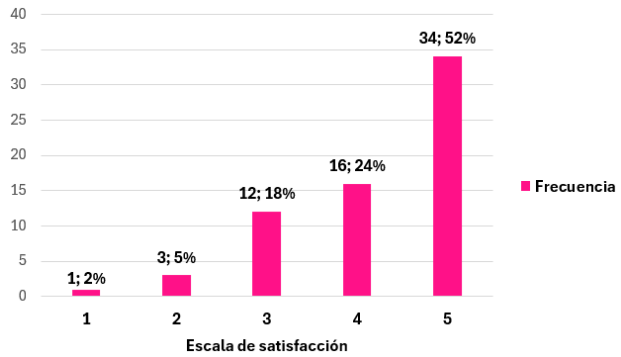


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Respecto al nivel de satisfacción percibido frente a la bienvenida recibida el primer día, el 76% de los practicantes manifestó niveles altos de satisfacción (ver gráfico 29). Por su parte, el 18% indicó niveles neutros de satisfacción y el 7% de practicantes manifestó sentirse insatisfecho o muy insatisfecho. Además, el nivel de satisfacción promedio con esta bienvenida fue de 4,2, mostrando una percepción positiva de parte de los practicantes desde su experiencia. No obstante, frente a la presencia de un porcentaje significativo de satisfacción moderada o de insatisfacción, es posible que no todos los practicantes reciban la bienvenida de la misma manera, haciendo necesario estandarizar esta etapa.

Gráfico 29

Nivel de satisfacción con la bienvenida de primer día.

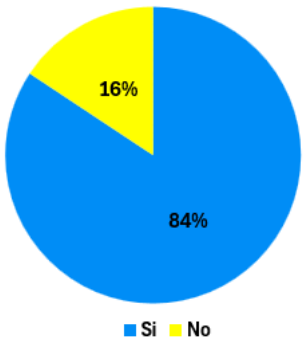


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

El siguiente elemento evaluado es la presentación del funcionamiento, la misión, la visión, los valores y las políticas de la empresa. Los resultados revelan que el 84% de los practicantes recibieron esta información, mientras que el 16% no la recibieron (ver gráfico 30). Se observa que, en la mayoría de los casos, la empresa realiza este acercamiento a los nuevos practicantes por medio la información organizacional básica el proceso de inducción. Sin embargo, la falta de esta información en una proporción de practicantes revela la necesidad de garantizar uniformidad en el contenido de la inducción.

Gráfico 30

Presentación de la empresa.

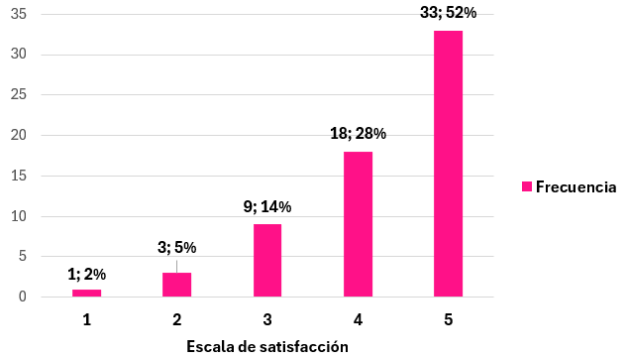


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

En cuanto al nivel de satisfacción con la presentación del funcionamiento, la misión, la visión, los valores y las políticas de la empresa, el 80% de los practicantes expresó sentirse muy satisfecho y satisfecho con esta presentación, mientras que los practicantes restantes manifestaron niveles de satisfacción moderada o de insatisfacción (ver gráfico 31). Además, el nivel de satisfacción percibido es en promedio alto (4,2). Sin embargo, la existencia de practicantes con niveles neutros de satisfacción y de insatisfacción podría indicar que la información suministrada no es completamente clara, comprendida o valorada por los practicantes nuevos de la organización.

Gráfico 31

Nivel de satisfacción con la presentación de la empresa.

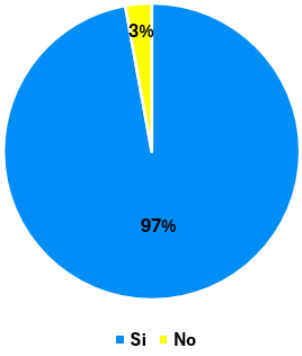


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Con respecto a la explicación del funcionamiento del área, se observa que la empresa tiene un alto nivel de cumplimiento en esta etapa. El 97% de los practicantes indicó haber recibido una presentación acerca del funcionamiento del área al que fue asignado, mientras que solo un 3% de los practicantes manifestó lo contrario (ver gráfico 32).

Gráfico 32

Explicación del funcionamiento del área asignada.

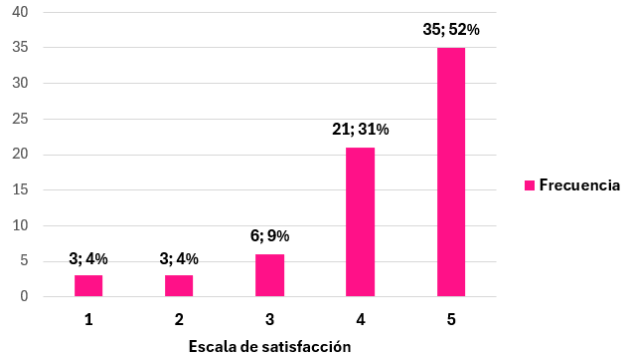


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

El nivel de satisfacción con la explicación del área asignada es generalmente alto. El 83% de los practicantes indicó sentirse muy satisfecho o satisfecho con esta explicación, mientras que el 17% manifestó un nivel neutro de satisfacción o un nivel de insatisfacción (ver gráfico 33). Además, el nivel de satisfacción promedio de este aspecto evaluado fue de 4,2, mostrando una apreciación positiva por parte de los practicantes. Sin embargo, la presencia de casos de insatisfacción y satisfacción neutra, podrían indicar que la explicación proporcionada acerca de las áreas asignadas no es completa o clara para todos los casos.

Gráfico 33

Nivel de satisfacción con la explicación del funcionamiento del área asignada.

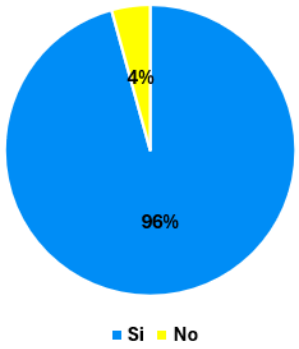


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Otro aspecto evaluado del proceso de inducción es la información o explicación proporcionada a los practicantes acerca de sus funciones, responsabilidades y deberes de su cargo. Lo resultados muestran que, en la mayoría de los casos, la empresa presenta esta información a sus nuevos practicantes y solo al 4% de ellos no se le suministró dicha información (ver gráfico 34).

Gráfico 34

Explicación de funciones y deberes.

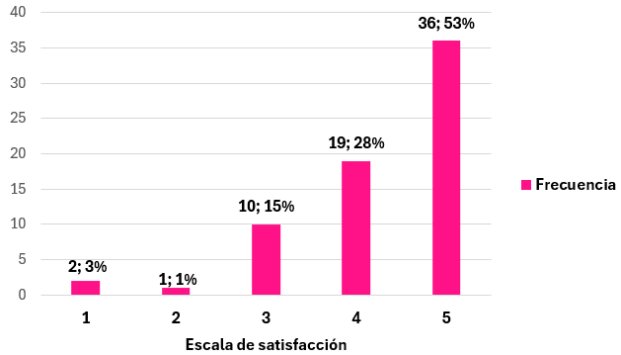


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Respecto al nivel de satisfacción con la explicación de funciones, responsabilidades y deberes, se observa que el 81% de los practicantes, se sintió satisfecho o muy satisfecho con dicha explicación, mientras que el 19% manifestó haberse sentido neutro o insatisfecho frente a este aspecto (ver gráfico 35). En promedio, el nivel de satisfacción es alto (4,3 en promedio). Sin embargo, frente a la existencia de una proporción significativa de practicantes que no se sintió satisfecho, es posible que estos no hayan comprendido completamente sus funciones o no se encontraran conformes con la información recibida.

Gráfico 35

Nivel de satisfacción con la explicación de funciones y deberes.

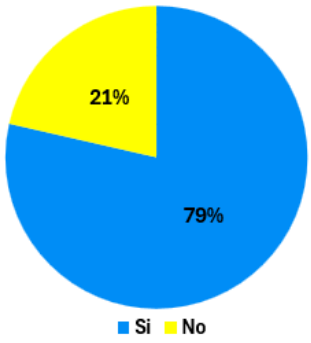


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

En cuanto a la socialización de beneficios y derechos como practicantes, se observa que, en términos generales, el nivel de cumplimiento de este aspecto es alto. Se observa que el 79% de los practicantes recibió esta información y el 21% no la recibió (ver gráfico 36). Aunque la mayoría afirma conocer sus beneficios y derechos, existe una proporción significativa de practicantes que no recibieron esta información durante su proceso de inducción y que podría generar la percepción de un proceso de inducción incompleto para algunos practicantes.

Gráfico 36

Socialización de beneficios y derechos.

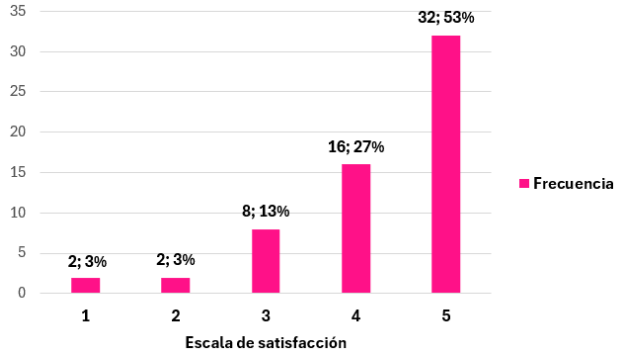


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Respecto al nivel de satisfacción con esta socialización, se encontró que el 80% de los practicantes se sintió muy satisfecho o satisfecho con la información suministrada acerca de sus beneficios y derechos, mientras que los practicantes restantes, manifestaron un nivel de satisfacción neutral o de insatisfacción frente a este aspecto (ver gráfico 37). Además, se evidencian altos niveles de satisfacción percibida en promedio (4,2). No obstante, es posible que sea necesario mejorar la claridad y alcance de la información compartida, con el objetivo de garantizar que todos los nuevos practicantes comprendan sus beneficios y se sientan satisfechos.

Gráfico 37

Nivel de satisfacción con la socialización de beneficios y derechos.

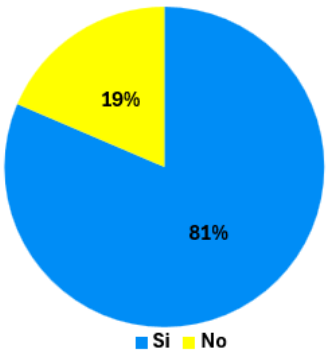


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

En cuanto a la documentación relacionada con información de la empresa, área o cargo, se observa que el 81% de los practicantes afirmó recibir dicha documentación, mientras que el 19% no recibió ningún documento (ver gráfico 38). Estos datos revelan un alto nivel de cumplimiento por parte de la empresa frente a suministro de información. Sin embargo, es posible que sea necesario reforzar estas prácticas, con el objetivo de asegurar que todos los practicantes cuenten con la información necesaria para adaptarse a su cargo y a la empresa.

Gráfico 38

Suministro de documentación empresarial.

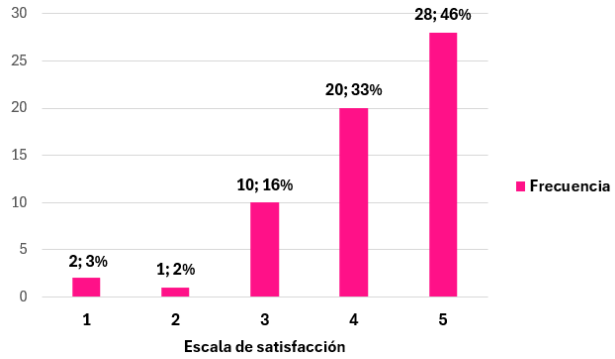


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Con respecto al nivel de satisfacción con la documentación organizacional compartida, el 79% de los practicantes manifestó haberse sentido muy satisfecho o satisfecho con la documentación recibida, mientras que el 21% expresó niveles de satisfacción neutral o de insatisfacción (ver gráfico 39). Además, el promedio de satisfacción con la documentación organizacional compartida fue de 4,2, reflejando una percepción positiva por parte de los practicantes de la empresa. No obstante, es posible que frente a la presencia de practicantes insatisfechos o de satisfacción neutra, sea necesario fortalecer la entrega y mejorar el contenido de la documentación, con el objetivo de que todos los practicantes cuenten con información relevante y de utilidad para su cargo.

Gráfico 39

Nivel de satisfacción con el suministro de documentación empresarial.

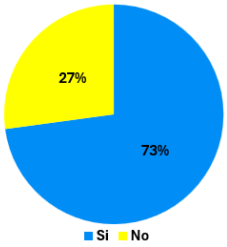


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

En relación con la posibilidad de evaluar el proceso de inducción y la información recibida en dicho proceso se observa que el 73% de los practicantes sí tuvo esta posibilidad, mientras que el 27% de los practicantes indicó no haber contado con ella (ver gráfico 40). Si bien un gran porcentaje de practicantes contó con la posibilidad de retroalimentar el proceso, existe un porcentaje significativo de practicantes que no pudo hacerlo. Esto podría limitar el conocimiento de áreas de mejora del proceso de inducción.

Gráfico 40

Posibilidad de evaluar el proceso de inducción.

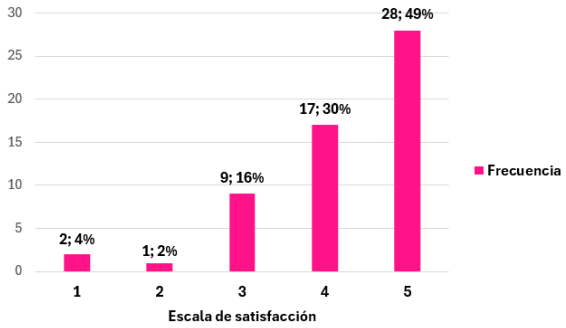


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Respecto al nivel de satisfacción con la pertinencia del contenido del proceso de inducción para integrarse adecuadamente al cargo y a la empresa, se identifica que el 79% de los practicantes indicó sentirse muy satisfecho y satisfecho con dicho contenido, mientras que el 21% manifestó niveles de satisfacción neutral o de insatisfacción (ver gráfico 41). Además, el nivel de satisfacción percibido fue mayoritariamente alto, con un promedio de 4,2, confirmando que la mayoría de los practicantes consideran el contenido del proceso de inducción como pertinente. No obstante, es posible que sea necesario ajustar la información compartida en este proceso, garantizando claridad para aquellos practicantes que se sintieron insatisfechos o con niveles de satisfacción neutral.

Gráfico 41

Nivel de satisfacción con la pertinencia del contenido del proceso de inducción.

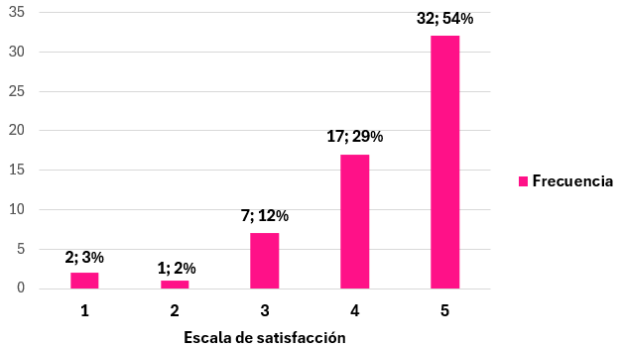


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

Por último, se evaluó el nivel de satisfacción frente al proceso de inducción, tomado como una herramienta de adaptación para el primer día de prácticas. Los resultados muestran que el 83% de los practicantes manifestó sentirse satisfecho y muy satisfecho, mientras que el 17% indicó un nivel de satisfacción neutral o insatisfacción (ver gráfico 42). Además, se observa una valoración positiva con un promedio de satisfacción de 4,3. Sin embargo, la existencia de candidatos insatisfechos o de satisfacción neutra, podría indicar la necesidad de fortalecer el proceso, con el objetivo de garantizar más apoyo y acompañamiento a los nuevos practicantes.

Gráfico 42

Nivel de satisfacción con el proceso de inducción como medio de adaptación.



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

3.4. FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

A continuación, se determinan las fortalezas y oportunidades de mejora de los procesos de reclutamiento, selección e inducción de practicantes en la empresa TaskUs Colombia, partiendo del análisis descriptivo cuantitativo realizado previamente y unificándose en los gráficos de radar del presente apartado. Además, se tiene en cuenta las respuestas de las preguntas abiertas del cuestionario estructurado respondido por los practicantes de la organización.

Para clasificar las variables evaluadas de cada proceso en fortalezas y oportunidades de mejora, se tuvo en cuenta el nivel promedio de satisfacción por variable y el nivel de cumplimiento frente a cada etapa de los procesos. Considerando lo anterior, se establecen tres categorías:

1) **Fortalezas.** Una variable es considerada como fortaleza cuando su nivel promedio de satisfacción es igual o mayor a 4,3. También es considerada como fortaleza cuando el 80% o más de los practicantes encuestados indica estar satisfecho o muy satisfecho.

2) **Oportunidades principales de mejora.** Una variable es considerada como oportunidad principal de mejora cuando su nivel promedio de satisfacción es menor o igual a 4,1. También se considera como oportunidad principal de mejora cuando más del 10% de los practicantes no experimenta la actividad evaluada, debido a que podría indicar problemas de ejecución.

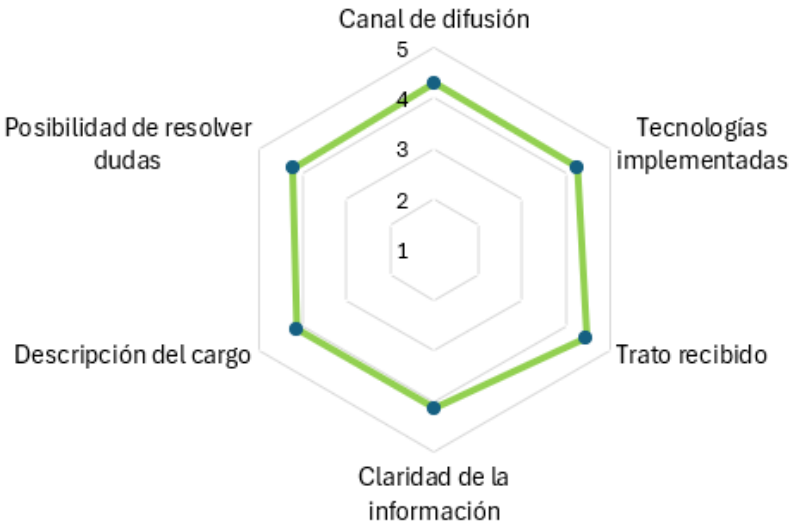
3) **Oportunidades secundarias de mejora.** Una variable es considerada como oportunidad secundaria de mejora cuando su nivel promedio de satisfacción es aceptable (4,2). Además, se considera oportunidad secundaria de mejora cuando entre el 15% y 25% de practicantes manifiesta satisfacción neutra o insatisfacción.

3.4.1. Proceso de reclutamiento

Con el análisis del proceso de reclutamiento se observa una gestión positiva, considerando que cada elemento del proceso evaluado se encuentra por encima de 4 en una escala de 1 a 5. La siguiente gráfica de radar pone en evidencia la consistente percepción positiva por parte de los practicantes al ubicar sus niveles de satisfacción entre 4,1 y 4,5 (ver gráfico 43).

Gráfico 43

Nivel promedio de satisfacción del proceso de reclutamiento.



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

3.4.1.1. Fortalezas del proceso de reclutamiento

Teniendo en cuenta los niveles de satisfacción se clasificaron como fortalezas los siguientes aspectos evaluados del proceso de reclutamiento:

- Trato recibido (4,5).
- Canal de difusión (4,3).
- Tecnologías implementadas (4,3).

Estos aspectos fueron percibidos de manera muy positiva por los practicantes de la empresa. Los practicantes destacan una excelente atención, experiencia grata y amabilidad por parte de los reclutadores; y, una estrategia de comunicación efectiva no solo en términos de alcance, sino también en garantizar un acceso fácil a la información de vacantes de prácticas para los estudiantes a través de tecnologías.

3.4.1.2. Oportunidades principales de mejora del proceso de reclutamiento

Respecto a las oportunidades principales de mejora, se clasificaron las siguientes:

- Claridad de la información (4,1).
- Descripción del cargo (4,1).

Aunque estos elementos del proceso de reclutamiento cuentan con un nivel de satisfacción positivo, los practicantes manifiestan que resulta necesario explicar de manera más detallada la información referente a la vacante a la cual aplican los candidatos. Específicamente, consideran que debe darse mayor claridad respecto a la modalidad de trabajo y la sede en la cual se desarrollarán las prácticas. Por otro lado, se observa la oportunidad de verificar que las funciones sean acordes al cargo al que se postulan los candidatos y que se proporcione más información referente a las funciones y actividades que desempeñarán una vez inicien su contrato de prácticas.

3.4.1.3. Oportunidades secundarias de mejora del proceso de reclutamiento

Finalmente, para el proceso de reclutamiento se definió la siguiente variable como una oportunidad secundaria de mejora:

- Posibilidad de resolver dudas (4,2).

Se encuentra a la posibilidad de resolver dudas como una oportunidad secundaria de mejora considerando su nivel promedio de satisfacción de 4,2 y un importante porcentaje de practicantes que manifestaron niveles de satisfacción neutral o de insatisfacción. Frente a eso, algunos practicantes manifestaron que su proceso

avanzó de manera tan rápida que no pudieron resolver dudas, además, que es importante tener estos espacios con anterioridad y no solo cuando se haya firmado el contrato de prácticas.

3.4.2. Proceso de selección

La evaluación del proceso de selección revela un desempeño favorable con niveles de satisfacción mayores a 4 en una escala de 1 a 5. La siguiente gráfica evidencia la tendencia a un nivel de satisfacción estable en cada aspecto del proceso evaluado. Lo anterior indica que la estructura y desarrollo del proceso genera una experiencia positiva para la mayoría de los practicantes (ver gráfico 44).

Gráfico 44

Nivel promedio de satisfacción del proceso de selección.



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

3.4.2.1. Fortalezas del proceso de selección

De acuerdo con los promedios de satisfacción obtenidos en el análisis descriptivo cuantitativo, las fortalezas del proceso de selección están enfocadas principalmente en el trato durante el desarrollo del proceso, la comunicación, la organización y el cumplimiento del proceso:

- Trato recibido en la primera entrevista (4,5).
- Trato recibido en la entrevista final (4,4).
- Rapidez de información sobre el avance en el proceso (4,4).
- Retroalimentación sobre desempeño (4,3).
- Cumplimiento con la programación de la entrevista inicial (4,3).
- Cumplimiento con la programación de la entrevista final (4,3).
- Duración del proceso de selección (4,3).

Como se observa, estos aspectos del proceso cuentan con altos niveles de satisfacción, mostrando que la experiencia de los candidatos durante las entrevistas de selección es positiva y que, además, la empresa cuenta con un proceso organizado respecto a tiempos y programaciones.

3.4.2.2. Oportunidades principales de mejora del proceso de selección.

Para el proceso de selección se clasificaron como oportunidades principales de mejora los siguientes elementos evaluados:

- Explicación de etapas, filtros y/o duración del proceso de selección (4,1).
- Tiempo para realizar pruebas de selección (4,0).

Estos dos aspectos contienen los niveles más bajos de satisfacción del proceso de selección. Los resultados indican que posiblemente algunos candidatos realizan el proceso sin claridad de la información o las actividades que deben desarrollar para su selección. Respecto a esto, los practicantes expresaron que del proceso cambiarían el tiempo de entrega de las pruebas de selección a un tiempo más

prudencial, debido a que consideran que se otorga muy poco tiempo para desarrollar dichas pruebas. Además, manifiestan que cambiarían la explicación de la información ya que esta se realiza de manera muy rápida y genera la sensación de necesitar más información.

Esto refleja una clara oportunidad para mejorar la orientación, instrucción y gestión del tiempo que se le brinda a los candidatos durante su proceso de selección, con el objetivo de asegurar que todos entiendan el proceso y tengan las condiciones adecuadas para la presentación de pruebas de selección.

3.4.2.3. Oportunidades secundarias de mejora del proceso de selección.

Teniendo en cuenta el nivel promedio de satisfacción y la proporción considerable de satisfacción neutral y/o insatisfacción, se clasifica como oportunidad secundaria de mejora:

- Claridad de las pruebas (4,2).

Aunque este aspecto cuenta con un nivel de satisfacción por encima de 4, el 26% de practicantes manifestó satisfacción neutral o insatisfacción. Si bien la mayoría se siente satisfecha con la claridad de la información de las pruebas y no representa una oportunidad crítica, es necesario brindar una experiencia homogénea con instrucciones claras que refuercen la percepción positiva evitando información e indicaciones confusas.

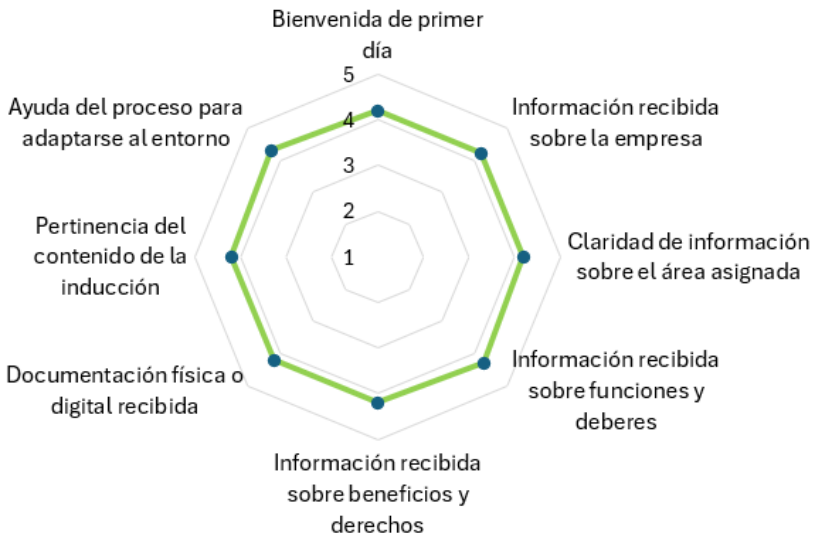
3.4.3. Proceso de inducción

De igual manera que en los procesos de reclutamiento y selección, en el proceso de inducción se observan niveles de satisfacción por encima de 4 en una escala de 1 a 5. Particularmente para este proceso, los niveles promedios de satisfacción son de 4,2 y 4,3 para los elementos evaluados (ver gráfico 45). Por tal motivo, para clasificar las fortalezas y oportunidades se tendrá en cuenta principalmente el porcentaje de practicantes que no experimentaron el elemento evaluado del

proceso de inducción y los comentarios de los practicantes que si lo experimentaron, sin dejar de lado el nivel promedio de satisfacción.

Gráfico 45

Nivel promedio de satisfacción del proceso de inducción.



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta.

3.4.3.1. Fortalezas del proceso de inducción

Para el proceso de inducción se identificaron las siguientes fortalezas:

- Información recibida sobre funciones y deberes (4,3).
- Ayuda del proceso para adaptarse al entorno (4,3).

Estos dos elementos del proceso de inducción fueron valorados con un alto nivel promedio de satisfacción por parte de los practicantes de la empresa. Lo anterior evidencia que los practicantes reciben información clara, suficiente y efectiva de sus funciones y deberes como practicantes dentro de la organización. Además, se refleja que el proceso de inducción es percibido como una herramienta o medio que

facilita la adaptación de los practicantes al entorno organizacional y a reducir sus posibles nervios o tensiones.

3.4.3.2. Oportunidades principales de mejora del proceso de inducción

Las oportunidades principales de mejora encontradas en el proceso de inducción se basan en la información suministrada a los practicantes y la documentación en la que se soporta. Para estos elementos no solo se tuvo en cuenta el nivel de satisfacción de aquellos practicantes a quienes si se les brindo esta información, sino también el porcentaje de practicantes a los que no se les compartió la misma. Esto debido a que se considera crítico que, en el desarrollo del proceso de inducción, una proporción significativa de practicantes no cuente con la información necesaria para la adaptación al nuevo entorno organizacional.

Teniendo en cuenta esto, se clasifica como oportunidad principal de mejora a estos elementos que, aunque tienen un nivel promedio de satisfacción positivo, se encuentra que al 16%, 21% y 19% de practicantes, no se les proporcionó la información respectiva.

- Información recibida sobre la empresa (4,2).
- Información recibida sobre beneficios y derechos (4,2).
- Documentación física o digital recibida (4,2).

No garantizar la entrega completa de información y/o documentación relevante durante el proceso de inducción a todos los practicantes, no solo podría afectar la experiencia de los practicantes en este proceso, sino también afectar de manera negativa en la comprensión de su nuevo contexto organizacional.

3.4.3.3. Oportunidades secundarias de mejora del proceso de inducción

Para el proceso de inducción se identificaron oportunidades de mejora que, aunque cuentan con un nivel promedio de satisfacción aceptable, pueden fortalecerse de

modo que se estandarice la experiencia de los practicantes durante el proceso de inducción:

- Bienvenida de primer día (4,2).
- Claridad de la información sobre el área asignada (4,2).
- Pertinencia del contenido de inducción (4,2).

Respecto a estos elementos del proceso, algunos practicantes expresaron que del proceso de inducción mejorarían la bienvenida de primer día en cuanto al orden, acompañamiento y claridad, con una persona previamente asignada (preferiblemente el supervisor directo) que haga el recibimiento formal y se eviten confusiones. Adicionalmente, expresan la necesidad recibir acompañamiento presencial para reducir dificultades con la virtualidad y demoras en la entrega de información acerca del área asignada y sus funciones.

Por otro lado, se observa que la pertinencia del contenido de inducción podría mejorar considerando que, algunos practicantes indican haber recibido demasiada información en un solo día, principalmente por medio de cursos virtuales poco dinámicos y no especializados para practicantes.

4. CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos para el análisis de los procesos de reclutamiento, selección e inducción de la empresa TaskUs Colombia, se puede concluir que los procesos de incorporación de la empresa siguen un flujo organizado. Con la descripción realizada de estos procesos, se observa que particularmente el reclutamiento y selección de practicantes se llevan a cabo mediante lineamientos previamente definidos para el cumplimiento de la cuota SENA y que son desarrollados por el área de TA Corporate; mientras que, para el proceso de inducción, se evidencia una combinación de un componente general con información relevante para todos los nuevos colaboradores y un componente específico orientado a brindar información relevante sobre el área y cargo al que va dirigido el practicante.

Este resultado muestra la forma en que se desarrolla el primer contacto entre los estudiantes en etapa práctica y la empresa, permitiendo entender su experiencia inicial y el impacto que pueden llegar a tener estos procesos en su satisfacción, adaptación y aprendizaje. Comprender los procesos de reclutamiento, selección e inducción a partir de su descripción, no solo permite interpretar el nivel de satisfacción de los practicantes desde su percepción inicial; sino que, además, posibilita establecer los elementos evaluados de los procesos de vinculación como una estrategia que afecta el desarrollo profesional de los practicantes y la imagen corporativa de la empresa.

En relación con el cumplimiento del primer objetivo específico, se pudieron describir los procesos de reclutamiento, selección e inducción de practicantes profesionales de la empresa TaskUs Colombia, soportado en documentación formal de la organización y las entrevistas realizadas a los supervisores encargados de desarrollar estos procesos.

Por otro lado, la caracterización a los practicantes actualmente vinculados a la empresa TaskUs Colombia, proporciona información sobre quienes participan en los procesos analizados, con lo que se identifica que la mayoría son jóvenes estudiantes con edades entre 21 y 23 años, residentes de la ciudad de Cali y con modalidad de práctica presencial. Además, se identifica que la mayoría lleva menos de tres meses en la empresa (al momento de aplicar la encuesta) y una proporción importante de practicantes ya contaba con experiencia en procesos de reclutamiento, selección e inducción.

Estos resultados facilitan una comprensión de cómo estos procesos de vinculación influyen en la adaptación, la percepción de la empresa y en la transición entre el entorno académico y laboral, teniendo como contexto su perfil como practicantes. De esta forma, en términos de cumplimiento del segundo objetivo, se logró caracterizar a los practicantes actualmente vinculados a la empresa, fortaleciendo un entendimiento general de su experiencia, para generar información que apoye en la mejora de estos procesos de incorporación y acompañamiento.

Con respecto al nivel de satisfacción de los practicantes de la empresa TaskUs Colombia en los procesos de reclutamiento, selección e inducción, los resultados revelan que, dichos procesos son percibidos de manera positiva por parte de la mayoría de los practicantes de la organización. Los promedios obtenidos en los diferentes aspectos o etapas evaluadas de cada proceso indican que la empresa proporciona una experiencia adecuada durante la vinculación a la organización y acorde a sus expectativas.

Este resultado es de gran relevancia debido a que corrobora que los procesos de incorporación influyen significativamente en la transición del entorno académico al entorno laboral. Los niveles de satisfacción comunicados a través de la encuesta por los practicantes reflejan que la empresa genera un primer contacto que estimula una fácil adaptación, el aprendizaje y una percepción positiva respecto al desarrollo

de sus prácticas, fortaleciendo la importancia de estos procesos en su desarrollo académico y profesional.

Con esto, se establece que el tercer objetivo planteado se cumple a cabalidad, pues gracias a los resultados obtenidos, se pudo identificar el nivel de satisfacción de los practicantes vinculados a la organización y, además, se logró entender de manera global cómo vivencian su incorporación, contribuyendo con información esencial que posibilita fortalecer la integración y acompañamiento desde el inicio de su etapa práctica.

Por último, con el análisis de fortalezas y oportunidades de mejora de los procesos de reclutamiento, selección e inducción se identifica claramente la forma en que los practicantes experimentan las etapas de cada proceso y qué elementos afectan en su nivel de satisfacción. En general, los resultados revelan que los diferentes elementos evaluados son positivamente valorados y que contribuyen a una experiencia favorable. También, revelan que, existen algunos elementos de cada proceso que, aunque están valorados con un nivel de satisfacción aceptable, requieren adecuaciones que aseguren un proceso completo y satisfactorio para todos los nuevos practicantes.

Estos resultados permiten entender de manera más amplia la relación entre la percepción de satisfacción de los practicantes y la forma en que se ejecutan los procesos de incorporación y adaptación. Considerando que el primer contacto de los practicantes con la empresa impacta en su experiencia formativa y en su proceso de transición al mundo laboral, reconocer las fortalezas y oportunidades de mejora representa la oportunidad de obtener información relevante para definir acciones encaminadas a la mejora y efectividad de los procesos de la empresa, garantizando una experiencia representativa para los practicantes durante su proceso de incorporación y transición al entorno laboral.

Finalmente, frente al cumplimiento del cuarto objetivo, se puede establecer que se dio cumplimiento a la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora de los

procesos de reclutamiento, selección e inducción gracias al análisis cuantitativo y cualitativo realizado. Lo anterior, además de integrar la comprensión de la experiencia de los practicantes, también posibilita la adquisición de información específica para tomar decisiones y diseñar estrategias que refuercen la gestión de talento humano de la empresa a futuro. El haber identificado fortalezas y oportunidades de mejora ratifica la necesidad de continuar analizando y mejorando los procesos, de modo que aporten en la adaptación y el aprendizaje de los practicantes, así como en la imagen y reconocimiento de la empresa TaskUs Colombia como un entorno corporativo atractivo para realizar la etapa práctica.

5. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos para el análisis de los procesos de reclutamiento, selección e inducción de practicantes de la empresa TaskUs Colombia, se determinó que, aunque los niveles de satisfacción de los procesos mencionados son elevados y positivos, se encuentran algunos aspectos susceptibles de mejora como, por ejemplo, la claridad de la información en los procesos de reclutamiento y selección, la pertinencia del contenido recibido durante el proceso de inducción, entre otros.

Con el análisis de resultados se evidenció que los tres procesos tienen en común, oportunidades de mejora orientadas a la necesidad de reforzar la pertinencia, la consistencia y el detalle de la información que se otorga a los practicantes desde el inicio en sus procesos de reclutamiento y selección, hasta el desarrollo de su inducción.

Como respuesta a esta necesidad, se elaboró un plan de acción (ver anexo C) en el cual se definen medidas para asegurar que todos los candidatos y practicantes de la empresa reciban por igual, información clara y completa durante sus procesos de vinculación. Este plan tiene como objetivo general mejorar la claridad y efectividad de los procesos de reclutamiento, selección e inducción de practicantes de la empresa TaskUs Colombia, garantizando una experiencia de vinculación más satisfactoria y alineada con las necesidades de los estudiantes en etapa práctica.

Además, cuenta con objetivos específicos para atender la necesidad presentada, metas medibles, actividades relevantes como la actualización de plantillas, creación de guías y módulos informativos, capacitaciones, entre otras actividades que, además, cuentan con sus respectivas descripciones, los recursos necesarios, los responsables de ejecutar las actividades, los indicadores de gestión y el tiempo de ejecución.

En general, el plan de acción propuesto agrupa mejoras viables y aplicables que fortalecen la experiencia de los practicantes a lo largo del desarrollo de sus procesos de reclutamiento, selección e inducción en la empresa y área asignada. Además, atiende directamente a las oportunidades de mejora identificadas, al disminuir faltantes de información, mejorar la comunicación con aspirantes y asegurar un proceso de inducción completo y pertinente. Llevar a cabo esta propuesta le posibilitará a TaskUs Colombia preservar los altos niveles de satisfacción de sus procesos, mejorar aún más la experiencia de los practicantes y garantizar una efectiva vinculación acorde a los objetivos y planes estratégicos de la organización.

REFERENCIAS

Alarcón Villamil, N. O., Gómez Caicedo, M. I., & Stellian, R. (2016). Perfil competitivo de empresas de tercerización de procesos de Bogotá: análisis de componentes principales. *AD-ministro*, *29*, 101-120. Redalyc.

Al-Kassem, A. H. (2017). Recruitment and Selection Practices in Business Process Outsourcing Industry. *Archives of Business Research*, *5*(3). Mendeley.

Bermúdez Restrepo, H. L. (2011). La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico. *Universidad & Empresa*, *13*(21), 117-142. Redalyc.

Chiang Vega, M., Méndez Urra, G., & Sánchez Bernales, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria*, *19*(2), 21-36. Redalyc.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (9th ed.). McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

Costache, G., Marinas, C. V., Igret, R., & Burlacu, S. (2015). Internship in the HR Department – Organizational and Individual Perspectives. *Proceedings of the 9th International Management Conference*, *9*(1), 359-370. RePEc:rom:mancon:v:9:y:2015:i:1:p:359-370

Dessler, G., & Varela Juárez, R. A. (2011). *Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano* (5th ed.). Pearson/Educación.

Duque Ceballos, J. L., González Campo, C. H., & García Solarte, M. (2014). Outsourcing y Business Process Outsourcing desde la Teoría Económica de la Agencia. *Entramado*, *10*(1), 12-29. Redalyc.

Durán, S. E., Pérez Caballero, A., Barrera, A., & Castro Zapats, R. G. (2022). Inducción organizacional para la gestión de diversidad cultural en migrantes venezolanas radicadas en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, *XXVIII*(2), 166-178. Redalyc.

García Solarte, M., Murillo Vargas, G., & González Ocampo, C. H. (2011). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana* (1st ed.). Universidad del Valle, Programa Editorial.

Guarnizo Crespo, S. F. (2018). Importancia de las prácticas pre profesionales para los estudiantes de Educación Superior en la Universidad de Guayaquil. *INNOVA Research Journal*, *3*(8), 14-26. Dialnet. 2477-9024

Guim Bustos, P., & Marreno Ancizar, Y. (2022). Desarrollo de competencias en prácticas pre-profesionales y la inserción laboral de egresados universitarios en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, *28*(6), 212-227. Dialnet. 1315-9518

Jiménez Bonilla, D., & Jiménez Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia Unemi*, *9*(18), 26-34. Redalyc.

Laguna García, A. M. (2018). *Proceso de reclutamiento y selección de personal mediado por las tecnologías de información y comunicación.* Pontificia Universidad Javeriana. http://hdl.handle.net/10554/36446

Lee, C., Chao, C., & Chen, H. (2015, September 30). The relationship between HRM practices and the service performance of student interns: Industry perspective. *South African Journal of Business Management*, *46*(3), 1-10. OASIS. https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i3.96

Liu, S., Keil, M., Wang, L., & Lu, Y. (2023). Understanding critical risks of business process outsourcing from the vendor perspective: A dyadic comparison Delphi study. *Information & Management*, *60*(6). ScienceDirect.

Mababu Mukiur, R. (2016). Reclutamiento a través de las redes sociales: Reclutamiento 3.0. *Opción*, *32*(10), 135-151. redalyc.

Malhotra, N. K. (2016). *Investigación de mercados: conceptos esenciales*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Medina Lorza, A. F., Delgado Ortega, A. M., & Lavado Alvarado, P. A. (2012). Fundamentos de un sistema de gestión humana por competencias para soportar la estrategia organizacional en una pyme del sector de la industria de las artes gráficas en Cali (Colombia). *Estudios Gerenciales*, *28*(122), 121-138. Redalyc.

Miles, S. J., & McCamey, R. (2018). The candidate experience: Is it damaging your employer brand? *Business Horizons*, *61*(5), 755-764. ScienceDirect.

Orozco Delgado, V. H. (2001). Reflexiones teórico-metodológicas para desarrollar el proceso de inducción como apoyo a la gestión del recurso humano universitario. *Revista Educación*, *25*(1), 27-33. Redalyc.

Patiño, J., Rivera, B., Patiño, M., & Vargas, J. E. (2017). Interpretaciones y recomendaciones sobre las prácticas profesionales desde el proyecto “Asistencia técnica para el fortalecimiento de la producción lechera en Caldas”. *Veterinaria y Zootecnia*, *11*(2), 34-54. 10.17151/vetzo.2017.11.2.4

Porret Gelabert, M. (2014). *Gestión de personas 6ª ed.: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones* (6th ed.). ESIC Editorial.

Pujol Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, *34*(146), 3-18. Redalyc.

Salinas Rodríguez, J. M., & Malpartida Gutierrez, J. N. (2020). Evolución del proceso de reclutamiento de personal en lasempresas latinoamericanas. *Alfa Centauri*, *01*(03), 26-43. ResearchGate. 10.47422/ac.v1i3.17

Sanchez Vidalon, M. L. (2018). *Sistema de monitoreo de gestión de prácticas pre-profesionales para la facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas* [Tesis de Pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio UAP. https://hdl.handle.net/20.500.12990/4980

TaskUs. (2025). *Our Story | About TaskUs - BPO & Digital Transformation Services*. TaskUs. https://www.taskus.com/our-story/

Tejedor, V. E., Murillo, A., & Solís, I. (2023). La inducción como factor de importancia para el éxito y productividad de las empresas en el sector industrial del distrito de Panamá. *Revista FAECO Sapiens*, *6*(1), 266-283. Dialnet.

Zhang, Y., Liu, S., Tan, J., Gouyin, J., & Zhu, Q. (2018). Effects of risks on the performance of business process outsourcing projects: The moderating roles of knowledge management capabilities. *Project Management*, *36*(4). ScienceDirect.

ANEXOS

Anexo A. Entrevistas dirigidas a supervisores

Para dar cumplimiento al objetivo de describir el proceso actual de reclutamiento, selección e inducción de practicantes profesionales de la empresa TaskUs Colombia, se diseñaron preguntas de apoyo para las entrevistas dirigidas a los supervisores encargados de llevar a cabo dichos procesos.

- **Preguntas sobre los procesos de reclutamiento y selección**

1. ¿De qué manera se gestiona el reclutamiento de practicantes en la empresa?, ¿Quienes lo lideran?, ¿Qué canales utilizan?, ¿Qué criterios se tienen en cuenta?
2. ¿Considera que el proceso de reclutamiento de practicantes se lleva bien dentro de la empresa actualmente?, ¿Por qué?, ¿Qué piensa que podría mejorar?
3. ¿Qué etapas se llevan a cabo durante el proceso de selección de practicantes en TaskUs Colombia?
4. ¿Qué criterios se consideran para elegir a los practicantes?
5. ¿Considera que el proceso de selección de practicantes se lleva bien dentro de la empresa actualmente?, ¿Por qué?, ¿Qué piensa que podría mejorar?

- **Preguntas sobre los procesos de reclutamiento y selección**

1. ¿Actualmente existe un proceso estructurado de inducción para practicantes?
2. ¿Cómo se lleva a cabo este proceso?, ¿Cuál es el contenido que se comparte en la inducción?
3. ¿Considera que el proceso de inducción se lleva bien actualmente?, ¿Por qué?, ¿Qué piensa que podría mejorar?

Anexo B. Encuesta dirigida a practicantes

Para efectos de esta investigación, se diseñó una encuesta estructurada como instrumento de recopilación de datos. Esta encuesta se diseñó en seis secciones específicas. La primera sección se diseñó como bienvenida, en donde se informaron generalidades y el propósito de la encuesta. La segunda, tercera y cuarta sección se enfocaron en una combinación de preguntas cerradas y de escala, orientadas a conocer el nivel de satisfacción de los practicantes frente a los procesos de reclutamiento, selección e inducción, respectivamente. La quinta sección se diseñó con tres preguntas abiertas pensadas para que los practicantes compartieran sus experiencias o hicieran recomendaciones sobre los procesos de reclutamiento, selección e inducción. Finalmente, la sexta sección de la encuesta se orientó a la caracterización y perfilamiento de los practicantes encuestados, con el objetivo de determinar que los participantes cumplieran con los criterios de la unidad de análisis.

Título: Encuesta de satisfacción sobre los procesos de reclutamiento, selección e inducción – TaskUs Colombia

Sección 1. Información general

Te invitamos a participar en esta encuesta cuyo propósito es conocer tu nivel de satisfacción en los procesos de reclutamiento, selección e inducción vividos en TaskUs Colombia.

La información recolectada será analizada de manera agrupada y se utilizará únicamente con fines académicos y de investigación. Tus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial para identificar oportunidades de mejora en los procesos de incorporación de la empresa.

La encuesta tiene una duración aproximada de 5 a 10 minutos. Agradecemos tu tiempo y honestidad al responder.

Al hacer clic en “Siguiente”, aceptas participar voluntariamente en esta encuesta.

Sección 2. Proceso de Reclutamiento

A continuación, encontrarás preguntas sobre algunas etapas del proceso de reclutamiento con TaskUs Colombia. Indica si viviste o no cada una de las etapas.

Si tu respuesta es “Si”, contesta tu nivel de satisfacción en el momento en que la experimentaste.

Si tu respuesta es “No”, omite la escala de satisfacción.

1. ¿Conociste la vacante a través de tu universidad, redes sociales u otro medio?
    1. Si
    2. No
2. ¿Mediante qué canal conociste la vacante?
    1. Correo Electrónico.
    2. Universidad/Instituto.
    3. Amigo(a).
    4. Redes Sociales.
    5. Otra…
3. Si tu respuesta a la pregunta 1 fue "Si", ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con el canal por el cual conociste la vacante? Responde de 1 a 5 donde:
    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho
    5 = Muy Satisfecho
4. Si tu respuesta a la pregunta 1 fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con las tecnologías implementadas en el proceso de reclutamiento? Responde de 1 a 5 donde:

1 = Muy Insatisfecho
2 = Insatisfecho
3 = Neutro
4 = Satisfecho
5 = Muy Satisfecho

5. ¿Tuviste un contacto inicial de parte del equipo de reclutamiento de la empresa TaskUs Colombia?
    1. Si
    2. No
6. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con el trato recibido durante la interacción antes de iniciar el proceso de selección? Responde de 1 a 5 donde:
    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho
    5 = Muy Satisfecho
7. ¿Recibiste información general acerca de la(s) vacantes(s) o el cargo?
    1. Si
    2. No
8. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la claridad de la información recibida sobre la(s) vacante(s)? Responde de 1 a 5 donde:
    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho
    5 = Muy Satisfecho

9. Si tu respuesta a la pregunta 7 fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la descripción del cargo y funciones que recibiste? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho
    5 = Muy Satisfecho

10. ¿Tuviste la oportunidad de resolver dudas e inquietudes de la vacante antes de avanzar al proceso de selección?
    1. Si
    2. No
11. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la posibilidad de resolver dudas o inquietudes sobre la vacante? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho
    5 = Muy Satisfecho

Sección 3. Proceso de Selección.

A continuación, encontrarás preguntas sobre algunas etapas del proceso de selección con TaskUs Colombia. Indica si viviste o no cada una de las etapas.

Si tu respuesta es “Si”, contesta tu nivel de satisfacción en el momento en que la experimentaste.

Si tu respuesta es “No”, omite la escala de satisfacción.

1. ¿Te explicaron desde el inicio las etapas, filtros y/o duración del proceso de selección?
    1. Si
    2. No
2. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la explicación recibida de las etapas, filtros y/o duración del proceso de selección? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho
    5 = Muy Satisfecho
3. Si tu respuesta a la pregunta 1 fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la duración del proceso de selección? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho
    5 = Muy Satisfecho
4. ¿Te realizaron una primera entrevista telefónica, virtual o presencial?
    1. Si
    2. No
5. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con el trato recibido por parte de los encargados del proceso de selección durante la primera entrevista? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho

5 = Muy Satisfecho

6. Si tu respuesta a la pregunta 4 fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con el cumplimiento por parte de los encargados del proceso de selección, frente a la programación de fechas y horarios de la primera entrevista? Responde de 1 a 5 donde:

   1 = Muy Insatisfecho
   2 = Insatisfecho
   3 = Neutro
   4 = Satisfecho
   5 = Muy Satisfecho

7. ¿Realizaste pruebas técnicas, psicotécnicas o de conocimiento?
   1. Si
   2. No

8. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la claridad de las pruebas que realizaste? Responde de 1 a 5 donde:

   1 = Muy Insatisfecho
   2 = Insatisfecho
   3 = Neutro
   4 = Satisfecho
   5 = Muy Satisfecho

9. Si tu respuesta a la pregunta 7 fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con el tiempo permitido para realizar las pruebas? Responde de 1 a 5 donde:

   1 = Muy Insatisfecho
   2 = Insatisfecho
   3 = Neutro
   4 = Satisfecho
   5 = Muy Satisfecho

10. ¿Un líder o supervisor de área te realizó una entrevista final?
    1. Si

2. No

11. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con el trato recibido por parte del líder o supervisor de área que te realizó la entrevista final? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho
    5 = Muy Satisfecho

12. Si tu respuesta a la pregunta 10 fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con el cumplimiento por parte de los encargados del proceso de selección, frente a la programación de fechas y horarios en la entrevista final? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho
    5 = Muy Satisfecho

13. ¿Te dieron retroalimentación sobre tu desempeño en el proceso de selección?

    1. Si
    2. No

14. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la retroalimentación recibida acerca de tu desempeño en el proceso de selección? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho

5 = Muy Satisfecho

15. ¿Recibiste información sobre tu avance en el proceso de selección?
    1. Si
    2. No
16. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la rapidez de la información sobre tu avance en el proceso de selección? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho
    5 = Muy Satisfecho

Sección 4. Proceso de Inducción.

A continuación, encontrarás preguntas sobre algunas etapas del proceso de inducción con TaskUs Colombia. Indica si viviste o no cada una de las etapas.

Si tu respuesta es “Si”, contesta tu nivel de satisfacción en el momento en que la experimentaste.

Si tu respuesta es “No”, omite la escala de satisfacción.

1. ¿Recibiste una bienvenida formal en tu primer día con la empresa?
    1. Si
    2. No
2. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la bienvenida en tu primer día? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho

5 = Muy Satisfecho

3. ¿Te presentaron la empresa (funcionamiento, misión, visión, valores y/o políticas)?
    1. Si
    2. No
4. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la información recibida acerca de la empresa (funcionamiento, misión, visión, valores y/o políticas)? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho
    5 = Muy Satisfecho
5. ¿Te explicaron cómo funciona el área donde estás asignado(a)?
    1. Si
    2. No
6. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la claridad de la información acerca del funcionamiento del área donde estás asignado(a)? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho
    5 = Muy Satisfecho
7. ¿Te explicaron las funciones, responsabilidades y deberes de tu cargo?
    1. Si
    2. No

8. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la información recibida acerca de tus funciones, responsabilidades y deberes? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho
    5 = Muy Satisfecho

9. ¿Te socializaron tus derechos y beneficios como practicante?
    1. Si
    2. No

10. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la información recibida acerca de tus derechos y beneficios como practicante dentro de la empresa? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro
    4 = Satisfecho
    5 = Muy Satisfecho

11. ¿Recibiste documentos físicos o digitales relacionados con información de la empresa, área o cargo?
    1. Si
    2. No

12. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la documentación física o digital que recibiste para tu integración a la empresa y cargo? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho
    2 = Insatisfecho
    3 = Neutro

4 = Satisfecho

5 = Muy Satisfecho

13. ¿Tuviste la oportunidad de evaluar el proceso de inducción y la información recibida?
    1. Si
    2. No
14. Si tu respuesta anterior fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la pertinencia del contenido de la inducción para integrarte adecuadamente a tu rol y a la empresa? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho

    2 = Insatisfecho

    3 = Neutro

    4 = Satisfecho

    5 = Muy Satisfecho
15. Si tu respuesta a la pregunta 13 fue “Si”, ¿Qué tan satisfecho(a) te sentiste con la ayuda del proceso de inducción para adaptarte al entorno y reducir posibles nervios o tensiones? Responde de 1 a 5 donde:

    1 = Muy Insatisfecho

    2 = Insatisfecho

    3 = Neutro

    4 = Satisfecho

    5 = Muy Satisfecho

Sección 5. Comparte tu opinión.

A continuación, encontrarás tres preguntas abiertas en las que puedes compartir tu opinión, recomendación o experiencia para cada uno de los procesos. Si en alguna de las preguntas de escala de satisfacción respondiste haberte sentido “Muy Insatisfecho” o “Insatisfecho”, puedes aprovechar este espacio para contarnos las razones.

1. ¿Qué mejorarías o cambiarias del proceso de reclutamiento?
2. ¿Qué mejorarías o cambiarias del proceso de selección?
3. ¿Qué mejorarías o cambiarias del proceso de inducción?

Sección 6. Caracterización de practicantes

1. ¿Cuántos años tienes?
    6. Menos de 20 años.
    7. Entre 21 y 24 años.
    8. Entre 25 y 29 años.
    9. Mas de 30 años.
2. Eres practicante de la ciudad de:
    1. Cali
    2. Medellín
    3. Barranquilla
3. ¿Cuál es tu modalidad de prácticas?
    1. Presencial.
    2. Remota.
    3. Híbrida.
4. ¿Cuál es el tipo de programa académico que cursas?
    1. Técnico/Tecnológico
    2. Universitario
5. ¿Cuánto tiempo llevas como practicante en TaskUs Colombia?
    1. Menos de 1 mes
    2. Entre 1 y 2 meses
    3. Entre 2 y 3 meses
    4. Entre 3 y 4 meses
    5. Entre 4 y 5 meses
    6. Entre 5 y 6 meses
    7. Más de 6 meses

6. ¿Has pasado por otros procesos de reclutamiento, selección e inducción con otras empresas?
    1. Si
    2. No

Anexo C. Plan de acción

A partir de los resultados obtenidos para el análisis del nivel de satisfacción de los procesos de reclutamiento, selección e inducción de practicantes de la empresa TaskUs Colombia, se diseñó el siguiente plan de acción contenido en el siguiente enlace de acceso:

https://drive.google.com/file/d/1yuL8VDF98IHD6Hi5rySZ7RgX147hKoYz/view?usp=sharing