

**Creación de un Flujo de Trabajo y la comunicación
propuesta para el Área de Diseño Gráfico en el
Departamento de Gestión del Talento Humano**

Universidad Santo Tomás
División de Ciencias Sociales
Facultad de Diseño Gráfico

Alanis Melisa Franco Varela

2023

**Creación de un Flujo de Trabajo y la comunicación
propuesta para el Área de Diseño Gráfico en el
Departamento de Gestión del Talento Humano**

Alanis Melisa Franco Varela

Estudiante de Diseño Gráfico

Director:

Oscar Javier Cubillos Pinilla

Especialista en Fotografía y Maestrante en Historia y Teoría del Arte

Universidad Santo Tomás

Bogotá D.C. 2023

“Solo las pasiones, las grandes pasiones, pueden elevar el alma a las grandes cosas”

- Denis Diderot

Dedicado a mis padres, Jhonny Franco y Lila Varela por siempre ser incondicionales en el proceso de esta etapa de mi vida; y a mis compañeros Jonatthan Acosta y Eduardo Flórez, por brindarme su amistad y ayudarme en los momentos más cruciales en mi proceso formativo y personal. Gracias, desde el fondo de mi corazón.

Agradecimientos

Doy las gracias al *Departamento de Gestión del Talento Humano* de la Universidad Santo Tomás, por la oportunidad de brindarme un espacio para el desarrollo de las prácticas profesionales en este periodo 2023-1. A mi director de Proyecto de Grado, Oscar Cubillos; por la paciencia, el acompañamiento y la retroalimentación para este proyecto y como siempre, ayudando a sus estudiantes a salir de la zona de confort.

A mis padres Jhonny Franco y Lila Varela porque su amor y apoyo incondicional me han hecho persistir en esta etapa de mi vida. A mis compañeros y amigos Jhonnattan Acosta, Eduardo Flórez, Catalina Espinosa y María Paula Poveda, por su honesta amistad, y por estar en los momentos más circunstanciales de mi vida profesional, y creer en mis capacidades para llegar a la meta. Además, agradezco a la facultad de Diseño Gráfico junto con los docentes que la conforman, por todo el conocimiento adquirido y el apoyo en el transcurso de todos estos años de aprendizaje y experiencias que estarán siempre en mis mejores memorias.

La autora, Alanis Melisa Franco Varela

Índice

Introducción	6
Pregunta a desarrollar	7
Objetivo general	7
Justificación	7
Problema a Desarrollar	7
Ausencia de Parámetros Para el Proceso Laboral del Practicante	7
Determinantes Presentados en el Área de Diseño Gráfico	9
Como es el sistema actual.....	9
Cuáles son los determinantes identificados.....	11
Determinante No. 1 Proceso de Solicitudes.....	11
Determinante No. 2 Insumos de la Identidad Gráfica que Maneja la Universidad para el Rediseño de Piezas.....	12
Tema de Reflexión.....	13
Esquema de trabajo para el practicante	13
¿Qué es un flujo de trabajo?	13
Introducción al manual, la importancia del diseño para la comunicación	15
Esquema de solicitudes	16
Organización de Insumos.....	19
El Manual Como Herramienta de Orientación para el Diseñador Gráfico	26
Resultados y Conclusiones.....	29
Discusión	30
Experiencia en el Departamento de Gestión del Talento Humano	30
Anexos	33

Introducción

En la Universidad Santo Tomás, una de las áreas soporte, es el *Departamento de Gestión del Talento Humano*. Este se encarga de coordinar las funciones administrativas y a la vez, reconocer el trabajo del personal como una acción natural del ser humano, esto mencionado desde la filosofía del fundador, Santo Tomás de Aquino. Está conformado por cuatro secciones fundamentales, las cuales son: selección y desarrollo, seguridad y salud en el trabajo, nómina y seguridad social, contratación y asuntos laborales. En este departamento existe un puesto de practicante de Diseñador Gráfico, dentro de sus labores, la principal corresponde a la gestión y diseño, de piezas gráficas solicitadas por el jefe inmediato, de carácter informativo, con línea gráfica basada en el concepto institucional, para después ser publicadas por los medios de comunicación manejados dentro de la universidad, junto con el apoyo del equipo de Comunicaciones, se realiza el contenido que tendrá dicha pieza dependiendo de cada evento, taller o información administrativa; estas prácticas tienen una duración de seis meses de acuerdo al contrato de aprendizaje que estipula el *Departamento de Gestión del Talento Humano*.

El propósito que conlleva a realizar este proyecto, es mediante las experiencias adquiridas durante este proceso formativo, se logra identificar una dificultad sustancial, en la entrega de las funciones ya delegadas, esto se debe a la falta de una estructura que indique al practicante seguimientos de tareas específicas, para una mejor adaptación a su espacio de trabajo, es por ello que surge la necesidad de proponer un flujo de trabajo adecuado al *Departamento de Gestión del Talento Humano*, para que futuros

practicantes de la facultad de Diseño Gráfico puedan adaptarse más fácil al espacio de trabajo y potenciar su aprendizaje profesional.

Como metodología de análisis para abordar este problema, se va realizar una matriz cualitativa sobre los practicantes de *Departamento del Gestión del Talento Humano* y personal del Departamento de Comunicaciones en la sección de Diseño Gráfico (ver anexo 1), haciendo una comparación de los flujos de trabajo que ellos manejan, buscando características similares entre sí, las cuales puedan funcionar como las bases del flujo de trabajo planteado para futuros practicantes en el *Departamento de Gestión del Talento Humano*.

Pregunta a desarrollar

¿Cómo se puede plantear y establecer un flujo de trabajo para el diseñador gráfico, en el área de selección y desarrollo en la Universidad Santo Tomás para el periodo 2023-2?

Objetivo general

Establecer a partir del análisis de las experiencias adquiridas, durante las practicas del área, un esquema de flujo de trabajo para el Diseñador Gráfico, con el fin de implementarlo para futuros practicantes, dentro del *Departamento de Gestión del Talento Humano*.

Justificación

Problema a Desarrollar

Ausencia de Parámetros Para el Proceso Laboral del Practicante

La definición de prácticas laborales, se comprende cómo, la realización de tareas determinadas que cubran los requisitos, en una institución ya sea de índole pública o

privada, desarrolladas por estudiantes universitarios, que estén en proceso de culminar sus estudios académicos, con fines de adquirir una retroalimentación del aprendizaje obtenido, y a la vez reconocimiento profesional (Estrada Loayza, A. R., 2011), por consiguiente, es importante brindar las herramientas necesarias para que los resultados sean los más precisos en el transcurso de su trabajo; de la misma forma, Loayza enfatiza, en que el practicante debe tener conocimiento del sistema corporativo de su lugar asignado, en otras palabras, se puede interpretar que es indispensable permitir una guía para el nuevo personal de la institución.

El lugar para el practicante de diseño gráfico, fue fundado durante el año 2020, por la razón, de que el departamento no contaba con un apoyo de manera constante por el área de Comunicaciones; anteriormente los diseñadores gráficos de esta área de la universidad se encargaban de realizar el material gráfico que solicitaban varias divisiones, pero debido a su falta de personal no podían cumplir todas las peticiones que se les encargaban, bajo estas circunstancias, el *Departamento de Gestión del Talento Humano*, abre una vacante para que los estudiantes de la facultad del Diseño Gráfico, realicen el proceso de prácticas profesionales en el *Departamento de Gestión del Talento Humano*.

El principal determinante que se detectó, es que no está estipulado un flujo de trabajo, para el puesto que ocupa el practicante de Diseño Gráfico, dentro del departamento. Con base a esto, se puede destacar que la ausencia de un esquema de rutas, en el que se obliga a posicionar reglas determinadas a seguir, no logra cubrir las necesidades que puede manifestar la persona durante su proceso, en la realización de

material comunicativo para dicha institución; y es mayormente notable cuando surge la tarea de elaborar el contenido informativo para las piezas gráficas.

Determinantes Presentados en el Área de Diseño Gráfico

Como es el sistema actual

El sistema actual que se implementa, es un registro de las solicitudes presentadas del material gráfico ya realizado y las tareas gestionadas, por medio de un documento drive compartido dentro del correo institucional, en formato de hoja de cálculo. El registro de solicitudes se interpreta como, un sistema que recopila datos relevantes de las peticiones, con el propósito de plantear las posibles soluciones de la situación (IBM *Control Desk for Service Providers*, 2021, parr.1). El fin de esto es permitir al jefe directo que se mantenga informado de las actividades que debe cumplir el practicante de Diseño Gráfico. Este proceso debe ser diligenciado cada mes, durante el tiempo estipulado en el contrato de aprendizaje, por lo que esto se interpreta, como los antecedentes registrados desde el inicio del espacio de Diseño Gráfico en el departamento.

A pesar de que el *Departamento de Gestión del Talento Humano*, cuenta con cuatro áreas soporte, las únicas que trabajan al margen con el practicante de Diseño Gráfico, son las áreas de selección y desarrollo y SST (Seguridad y salud en el Trabajo); ya que son las únicas áreas del departamento, que han presentado la necesidad de compartir información mediante piezas gráficas al personal de la universidad, por consiguiente, este sistema se maneja desde selección y desarrollo y es el que mantiene el historial de este proceso.

El cuadro de solicitudes es diseñado de la siguiente forma: En la parte superior se encuentran las filas de la hoja de cálculo, escritos los títulos de los datos esenciales a diligenciar, los cuales son: Número, fecha de inicio, área solicitante, detalle de la solicitud, prioridad, estado y fecha de entrega. En la parte inferior, se identifica la hoja de cálculo propia de cada practicante únicamente registrada con el primer nombre. Todos los documentos de cada pasante deben tener esta misma información y no es modificable

Figura 1.

Registro de Solicitudes

REGISTRO DE SOLICITUDES								
No	Fecha	Área Solicitante	Solicitud	Detalle de solicitud	Prioridad	Estado	Fecha de entrega	Novedades
1	06/02/2023	DESARROLLO	Pieza faltante serie de infografías Desarrollo y Selección	Pieza infográfica, con fines de mostrar el proceso de desarrollo, y selección del administradores, docentes y practicantes del departamento de selección y desarrollo. Hace parte de una serie de infografías pertenecientes del mismo departamento.	ALTA	TERMINADO	21/02/2023	Primera propuesta entregada y corregida
2	08/02/2023	DESARROLLO	Tarjeta de Bono de cumpleaños	Pieza impresa con fines de mostrar una tarjeta de invitación de un bono obsequiado de la empresa POPSY (heladería) de manera creativa y agradable.	ALTA	TERMINADO	08/02/2023	Se realizó y se entregó la pieza, más sin embargo no se implementó.
3	08/02/2023	SST	Pieza gráfica Ergonomica	Pieza digital infográfica con fines de mostrar cómo se relaciona nuestro cuerpo con los objetos y elementos en nuestro espacio de trabajo. Esta pieza es perteneciente al departamento de SST de la Universidad Santo Tomás.	MEDIA	TERMINADO	13/02/2023	Se realizó y se entregó la pieza más sin embargo hace falta la revisión (desde temas de la redacción) y difusión de la pieza.
4	09/02/2023	DESARROLLO	Pieza de Bienvenida 2023	Pieza Gráfica que muestra a cada una de las nuevas contrataciones, sus roles y sus departamentos, del mismo modo la sección a la que pertenecen.	ALTA	TERMINADO	27/02/2023	Se entregó a comunicaciones aprobada, pero, por motivos técnicos no se ha podido difundir y publicar. Aún se espera que se solucione el inconveniente.
5	09/02/2023	DESARROLLO	Acta de Reunión mes de febrero	Realizar el acta correspondiente a la reunión que se llevo a cabo en el departamento de seleccion y desarrollo aprobando los temas	MEDIA	TERMINADO	17/02/2023	Entregado

Nota: Documento tomado del drive compartido del Área de Selección y Desarrollo, (2023).

Considerando como es el sistema actual, se denota que hay una base mínima para que se construya un seguimiento estructurado; no obstante, no es del todo completo, por lo que este sistema se debe ampliar con parámetros que aporten al desarrollo y guía en el proceso del practicante y determine un flujo de trabajo completo, implementado

en su proceso profesional, dentro del *Departamento de Gestión del Talento Humano*, por otra parte, el hecho de que el sistema esté incompleto, hace que se prolongue otros determinantes dentro del lugar de trabajo.

Cuáles son los determinantes identificados

La ausencia de una estructura de trabajo, causa una serie de retrocesos en el espacio laboral, a nivel metodológico y comunicativo. Esto no solo repercute al practicante en su proceso, sino también, se pueden ver reflejado en otros puestos del área. En el caso del Diseñador Gráfico, este se enfrenta a realizar sus tareas dentro del entorno laboral sin una estructura de trabajo definida; así como enfatiza el autor Rendón (2008), uno de los conflictos presentados en las instituciones es que no se actualizan los procedimientos y la documentación de ellos, caso identificado en el *Departamento de Gestión del Talento Humano*. Este es uno de los determinantes que se han identificado durante las prácticas profesionales.

Determinante No. 1 Proceso de Solicitudes. El procedimiento de las solicitudes para una pieza gráfica es únicamente de manera verbal; el departamento no cuenta con un documento escrito de las solicitudes por parte de los administrativos del área, que facilite este proceso para el practicante, por lo que las consecuencias que esto genera son confusiones en la información, desacuerdos entre el practicante y el empleador, retraso en la entrega de las piezas, y falta de una comunicación de manera mucho más profunda entre los solicitantes, haciendo que esto se vea reflejado en ocasiones en los resultados de la versión final de las piezas.

Un formato de solicitudes escrito favorece a la comunicación constante, y el desarrollo de las ideas de una manera más asertiva, según Mármol un formato de solicitud es crucial para que la inversión del tiempo sea baja, al usar un esquema de solicitudes claro y estructurado se minimizan los contratiempos (Mármol, A. Pérez, J. 2020). Es indispensable que el *Departamento de Gestión del Talento Humano* realice las peticiones escritas, dado que es una obligación circunstancial proveer la información específica y clara para evitar retrasos y pérdida de calidad gráfica en las piezas.

Determinante No. 2 Insumos de la Identidad Gráfica que Maneja la Universidad para el Rediseño de Piezas. El rediseño de las piezas institucionales es importante para la actualización de la información con respecto a los eventos, talleres y celebraciones que surgen anualmente en la Universidad; según los autores Bermeo, Herrera y Velastegui el rediseño, sirve para cambiar la imagen y la composición de una manera más moderna, ayudando dar un mensaje mucho más contundente y acertado hacia el público el cual está dirigido (Bermeo, Herrera y Velastegui, 2022, pág. 10).

La Universidad Santo Tomás, maneja una línea gráfica en donde predomina el concepto de sutileza y da importancia a la información que se necesita comunicar al personal, evitando la sobrecarga de elementos gráficos para que se haga un contraste más eficiente entre la información y el diseño en sí. En el caso del *Departamento de Gestión del Talento Humano*, los recursos gráficos primarios no son suficientes para que el Diseñador Gráfico pueda realizar las piezas, acorde al concepto grafico que maneja la universidad.

Para sintetizar, cada practicante que pasa por ese proceso tiende a recaer una y otra vez; posiblemente el implementar el orden se descarte por completo; en parte es posible suponer que la causa de este ciclo del error es la transición masiva de publicar el material gráfico de manera constante y repetitiva. Cabe resaltar que esta serie de situaciones se puede identificar en otras instituciones educativas y en empresas que estén por iniciarse en el mercado, por lo que el proceso del practicante no solo se ve reflejado fuera del entorno de la Universidad sino en otros espacios similares a su flujo de trabajo; por falta del archivo nativo, no se puede realizar el rediseño de la pieza de manera más eficiente, teniendo como consecuencia que se tome mucho más tiempo de lo esperado y por ende se tarde la entrega del producto final.

Tema de Reflexión

Esquema de trabajo para el practicante

¿Qué es un flujo de trabajo?

Se comprende un flujo de trabajo como la adaptación de los procesos que se relacionan con el personal de la empresa, acompañando de las delegaciones de manera sincronizada con el espacio laboral para sus integrantes, respondiendo, el cómo influye la información y de qué manera se orienta el papel que cumple cada trabajador, con el objetivo de mantener un orden estipulado y el cumplimiento de los propósitos (Yukl, 2013, p. 193).

Para la elaboración de un flujo de trabajo ya sea en una institución o empresa, debe ser enfocado en que ayudará a la realización de actividades y que influye de forma constante el concepto de automatizar cada proceso para operar de manera eficaz; pues esto define las funciones, los compromisos y las obligaciones que cada integrante debe

aportar. Por su parte, Jiang lo define como, el concepto de flujo de trabajo, toma origen pensando en la automatización de las labores de oficinas, la idea es enfocarse en el procedimiento de cada actividad de trabajo asignando recursos y tareas, logrando que el trabajo sea más eficiente a través de la mejora de los procedimientos (Jiang et al., 2015). En el caso del practicante de diseño gráfico, no se encuentra un flujo de trabajo definido dentro de lo que respecta sus labores como diseñador gráfico, solamente se rige por los esquemas que mantienen otros integrantes del personal y se identifican cuáles tareas son similares para que se incluya en el proceso del practicante, por eso, se presenta la necesidad de que se asignen tareas específicas propias para el practicante, que se acoplan al ritmo del trabajo. A pesar de que el diseño gráfico en el Departamento de Gestión del Talento Humano, sea una modalidad nueva, no excluye la obligación de que el diseño para el público se le debe apropiar reglamentos, en función de las piezas.

Propuesta y matriz de comparación

Para el análisis de este proyecto se planteó una metodología cualitativa en donde se realiza una comparación de tres flujos de trabajo, entre estos se tomó a la empresa LISITE Agencia de Tecnologías, y dos áreas soporte de la Universidad Santo Tomás las cuales son el Departamento de Comunicaciones, más específicamente el área de Diseño Gráfico y el Centro Internacional de Lenguas y Cultura Extranjeras en adelante CILCE, puntualmente el puesto del practicante de Diseño Gráfico. Estos casos se eligieron principalmente por la similitud en el manejo de los procesos que se implementan en el puesto de un Diseñador Gráfico, y a su vez permitieron la accesibilidad a la información que conforman los flujos de trabajo.

Con base a los problemas detectados, respecto a el puesto de trabajo del practicante de diseño gráfico en el *Departamento de Gestión del Talento Humano*, se realiza una propuesta de flujo de trabajo para estipular una metodología organizacional que evite el retroceso de manera constante en el diseño, y genere conflictos de comunicación entre el empleador y el Practicante del *Departamento de Gestión del Talento Humano*. Por otro lado, el flujo de trabajo podrá ser usado por parte de las directrices para retroalimentar y ampliar los procesos futuros de las prácticas laborales del *Departamento de Gestión del Talento Humano*.

Para proponer el flujo de trabajo se enfrentan los siguientes determinantes: Proceso de solicitud y organización de archivos para el rediseño de piezas. Para esta confrontación se realizó una matriz de comparación con los flujos de trabajos de los espacios laborales dentro y fuera de la Universidad Santo Tomás previamente mencionados, y así, lograr identificar qué aspectos son apropiados para la construcción del manual que abarca el flujo de trabajo del practicante de Diseño Gráfico.

Introducción al manual, la importancia del diseño para la comunicación

El buen manejo de la comunicación dentro de una institución o empresa, es primordial; por lo que permite una mejor comprensión de la información que se intenta compartir, usando uno de los métodos más comunes para lograrlo es el aporte que da el diseñador gráfico. Según Mancipe (2016) el diseñador funciona a modo de intermediario para la sinterización de la información, haciendo que esta se acople a los cambios que surgen dentro del público objetivo, y a la par, varía el contenido para el uso en los medios de comunicación contemporáneos.

El prólogo del manual, abordará de manera concisa la importancia del diseño gráfico en la comunicación, y cómo esta responde a las necesidades que presenta el *Departamento de Gestión del Talento Humano* en difundir la información de manera creativa y propositiva, hacia el personal de la Universidad; además, describe como el buen manejo de ello ayudará a que la participación del diseño se generen resultados eficientes con respecto a las peticiones del Departamento de Gestión del Talento Humano.

Esquema de solicitudes


El proceso de solicitudes posibilita la comprensión de las ideas entre el cliente y el diseñador, provee la información específica puesto que ayuda a que se acerque a la idea del cliente de manera mucho más asertiva. Para el *Departamento de Gestión del Talento Humano* las peticiones se hacen de manera verbal y el registro de ellas lo diligencia el practicante de Diseño Gráfico en un documento comparativo Drive, para que los administradores directos hagan seguimiento del material gráfico; así se maneja el sistema actual. Por otro lado, se interpreta que el cuadro de solicitudes es lo más cercano que tienen con respecto a un documento formal de solicitudes.

El documento de solicitudes que gestionan los Diseñadores Gráficos del *Departamento de Comunicaciones* en la Universidad Santo Tomás, fue creado por la razón de que se presentaba la falencia por parte de los solicitantes, la cuál era de índole informativa, es decir, la información que se compartía era muy escasa o en su defecto casi inexistente para poder llegar a comunicar el concepto. Esto fue uno de los problemas similares que se reflejan en el *Departamento de Gestión del Talento Humano*. Tras las petición de los diseñadores, se elaboró el formato de solicitudes o

bien conocido “Brief”, según la autora Godoy (2016) el Brief es una herramienta estratégica para el alcance de las ideas específicas de los clientes, por lo que este formato, maneja los siguientes ítems: información general, cómo aspira a que el producto se desarrolle, enumeración de las piezas digitales, es decir, cual es la cantidad de piezas que necesita el evento o campaña, cuál es el público objetivo, y datos de la persona que se hará responsable del contenido de la pieza. Gracias a la petición de los Diseñadores del Departamento de Comunicaciones, el formato del Brief se comenzó a aplicar para todas las facultades, y Áreas Administrativas de la universidad exceptuando el CILCE con su propio proceso de solicitudes y el *Departamento de Gestión del Talento Humano* el cual cuenta con un proceso deficiente en cuanto las solicitudes.

Figura 2.

Formato de solicitudes, Departamento de Comunicaciones

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

FORMATO DE SOLICITUDES
Departamento de Comunicaciones

Por favor diligencie cada uno de los siguientes puntos para su solicitud.

Recuerde que el éxito de su solicitud depende de la claridad en el diligenciamiento del presente formato. Una descripción acertada del resultado esperado incide directamente en los tiempos de entrega.

- Los puntos consignados no aplican para todos los casos -

- 1. INFORMACIÓN GENERAL (diligenciar)**
 - a. Nombre completo del evento: XXV Semana de Países Amigos
 - b. Fecha: Octubre 2022
 - c. Hora: N/A
 - d. Lugar: N/A
 - e. Correo electrónico del evento: N/A
 - f. Teléfono del evento N/A
 - g. Costo: N/A
 - h. Link de inscripciones: N/A
 - i. Información adicional: Inscríbete en la fecha y horario de tu interés.
 - j. Logos de otros organizadores
 - k. Imágenes predeterminadas (tener en cuenta derechos de uso)
- 2. ¿CÓMO IMAGINA SUS PRODUCTOS? (diligenciar)**

Nota: Primera hoja, formato de solicitudes XXV Semana de Países Amigos (2022)

Figura 3.

Formato de solicitudes, Departamento de Comunicaciones

4. Enumere las piezas digitales y/o impresas que requiere su campaña o evento

Pieza	Mailing	Pantallas	Afiches	Pendón	Invitación	Certificados	Agenda	Banner
Cantidad	1	1						

Otras (cuáles):

Ejemplo: No hay presupuesto para impresos entonces la campaña es solo digital.

5. Presupuesto aprobado para la elaboración de la campaña (anexar aval presupuestal)

6. Datos del responsable e información de contacto:

ingrithbenavides@usantotomas.edu.co

¡MUY IMPORTANTE!

* Si no hay claridad en la descripción del diseño esperado (colores e imágenes de referencia), o falta información en alguno de los numerales de este formato, se asume que la dependencia solicitante acoge la propuesta elaborada por el Departamento de Comunicaciones.

* Si después de diligenciar en su totalidad este formato, el diseño propuesto no cumple con las expectativas del solicitante, se realizará una segunda y última propuesta y, en adelante, solo se realizarán ajustes de contenido pero no de diseño.

Nota: Segunda hoja, formato de solicitudes XXV Semana de Países Amigos (2022)

El formato de solicitudes creado por el CILCE Centro Internacional de Lenguas y Culturas Extranjeras, es mediante un programa llamado “Traffiche”; es un software diseñado específicamente para el área del practicante del CILCE, y que tiene como función gestionar todas las peticiones que se surgen dentro de los comités del CILCE. La tarea del Traffiche es precisar cuál es la petición con más prioridad e imponer el tiempo de elaboración que va a requerir el contenido gráfico. Tiene un sistema de progreso para las piezas gráficas, el cual se divide en los colores, rojo, amarillo y verde, siendo el rojo que la pieza está en desarrollo, el amarillo significa que ya fue entregado y está en proceso de ser aprobada o requiere de cambios en caso de ser necesario y, por último, el

verde, que implica que la pieza está aprobada y próxima ser publicada por el correo electrónico institucional.

Teniendo en cuenta los esquemas de solicitudes anteriormente expuestos, se evidencia que ambos procesos tienen en común, el objetivo de tener el mayor conocimiento acerca de las necesidades de los clientes y cuáles son las intenciones que quieren comunicar.

El *Departamento de Gestión del Talento Humano*, existe un proceso de solicitud, pero no está completamente estructurado, es por ello que el manual propone para el esquema de solicitudes utilizar método del Brief que ya maneja el Departamento de Comunicaciones apropiando más a los datos que solicitan el público objetivo que se dirige el Talento Humano, y estipulando los siguientes parámetros los cuales son: Nombre del taller, celebración o evento, información general, cuál es el público al cual está dirigido la publicación ya que solo existen tres tipos de público objetivo: administrativos, docentes y estudiantes, formato de pieza, aquí se coloca la información, el tipo de pieza, entre los más comunes son imágenes, archivo PDF y presentaciones (se puede añadir otro tipo de formato), datos de quien está a cargo de realizar la petición y datos del responsable de la elaboración de la pieza, y mantener la categorización de prioridades que maneja actualmente Talento Humano, siendo alto, medio y bajo en esta categorización se recomienda añadir los colores rojo, naranja y verde, para representar el estado de la pieza, siendo rojo que se está diseñando la pieza, naranja que está en revisión, y verde que esta próxima a entregarse y publicarse.

Organización de Insumos

La implementación de archivos es importante, para tener un control sobre los archivos y una documentación de ellos a lo largo del tiempo, o como lo menciona un documento de la Secretaría de docencia Dirección de Estudios profesionales de la Universidad Autónoma del Estado de México (s.f) la organización de archivos es una herramienta para solucionar problemas que afecten el almacenamiento, y la accesibilidad de insumos para futuros proyectos.

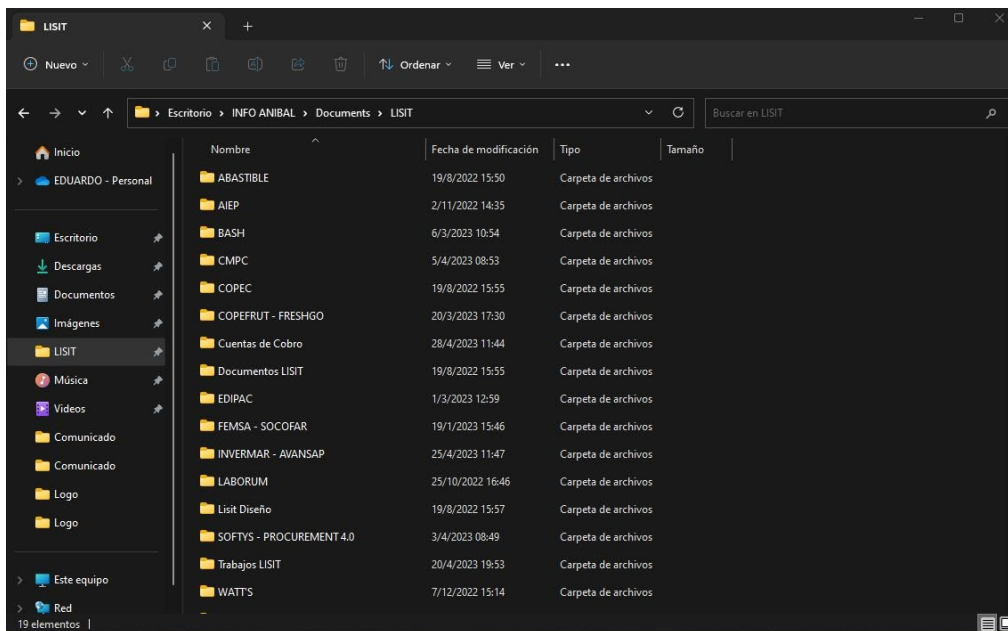
La empresa chilena LISITE maneja la organización de los archivos nativos nombrando de manera específica las carpetas con base en las solicitudes de sus clientes; así permite que haya claridad y organización comprensible para todo el equipo de trabajo, al mismo tiempo, dan importancia a que se guarde el archivo editable de cada pieza puesto que beneficia los cambios que normalmente surgen para el producto final del cliente. La ruta de organización de archivos que maneja el diseñador desde su propio sistema implica la creación constante de carpetas nombradas de manera específica, la ruta es la siguiente: se empieza creando una carpeta base, dentro de la carpeta base se crean subcarpetas con el nombre del proyecto, seguido de eso, se distribuye la cantidad de archivos con base a la petición del cliente para calcular la cantidad de material gráfico que se va a realizar y se exportan los documentos en distintos formatos como PDF, mailings, diagrama para páginas web, banners, entre otros.

En el caso del documento compartido, se encuentran dos carpetas raíz, las cuales son nombradas carpetas “archivo base editables” y “carpeta de cambios”, los integrantes tienen la obligación de subir el documento nativo y en la otra se sube las versiones antiguas de cada pieza realizada para el conteo de los cambios que se ejecutaron; es obligatorio que los diseñadores, cumplan de manera obligatoria lo que respecta a

compartir los documentos nativos en el drive que maneja la empresa LISITE, así los insumos están de manera accesible y los recursos estén a disposición.

Figura 4.

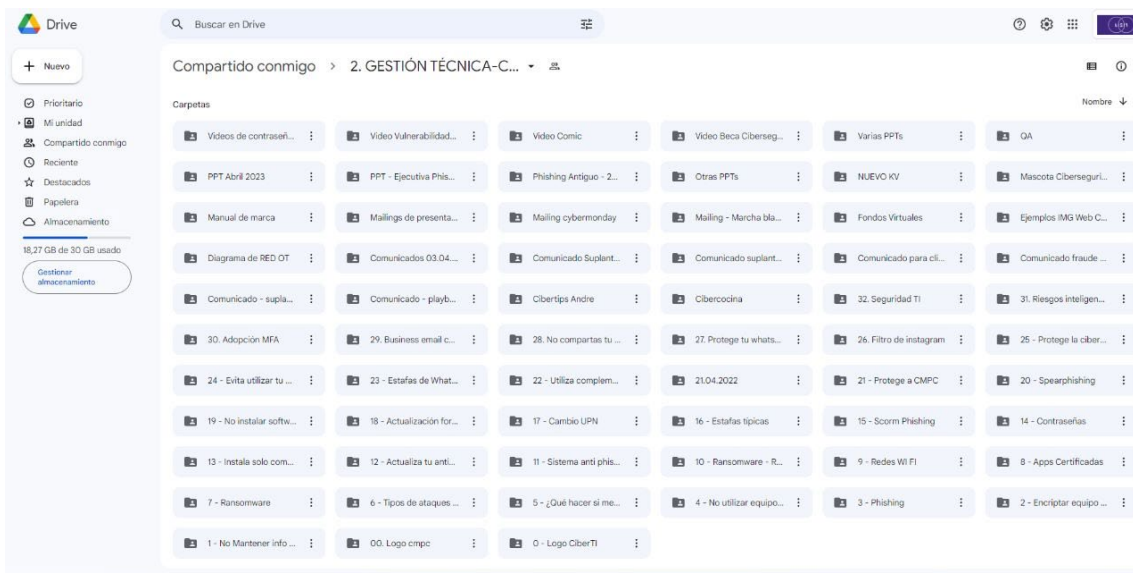
Repertorio de carpetas



Nota: Captura de pantalla de repertorio de carpetas (E.A Flórez, Comunicación personal, 7 de mayo de 2023)

Figura 5.

Gestión técnica, comunicadores



Nota: Captura de pantalla de documento drive compartido (E.A Flórez, Comunicación personal, 7 de mayo de 2023)

Retomando el caso anteriormente mencionado de los diseñadores del Departamento de Comunicaciones, el orden que ellos manejan para guardar los insumos se fundamenta en las solicitudes de su público objetivo. Generalmente la ruta organizacional se ejecuta de la siguiente forma: Se crean las carpetas raíz en las cuales se coloca como nombre la nomenclatura ST (Solicitud), luego se coloca el número de la solicitud en esta misma carpeta y el año. Dentro de esta carpeta raíz se aloja el archivo base o editable, este archivo debe ser compartido a OneDrive por mandato del Vicerrector. Un archivo editable, se interpreta como: Un editable gráfico es un archivo en un formato que permite su impresión y futura modificación. Porque hay distintos formatos en los cuales un elemento visual se puede enviar para que esté listo para su impresión, uso en redes sociales o para cualquier que sea el fin que se le vaya a dar. (MARKETBOOM, 2023, par. 9)

También se alojan insumos en diferentes formatos, los cuales son: jpg, png y pdf, y se agrega el documento de solicitud que provee la secretaría del Departamento de Comunicaciones. Estos formatos de archivo son los principales dentro del proceso de diseño de la Universidad. En adición a esto, existe una carpeta llamada “Recursos” en las cuales se encuentran tres subcarpetas, identificadas como: logos institucionales, una carpeta que se nombra según la campaña a desarrollar, y por último recursos más técnicos como lo son las tipografías

Figura 6.

Representación gráfica del esquema de organización de insumos del Departamento de Comunicaciones



Nota: Al ser un material confidencial de la Universidad, se obtuvo el permiso bajo la condición de ser representado con un boceto. (F.E. Parra, Comunicación personal, 4 de mayo de 2023)

La organización y adquisición de insumos en el *Departamento de Gestión del Talento Humano* se estructura en un orden extenso de carpetas el cual se divide en una carpeta raíz la cual es nombrada “Selección” al interior de esta carpeta se encuentran varias subcarpetas, entre ellas la carpeta número 8 nombrada “Comunicación” es la que alberga aquellos insumos gráficos importantes para el practicante de Diseñador. Al interior de esta carpeta se encuentra una subcarpeta nombrada “comunicaciones-diseños” es aquí donde hacen presencia las carpetas de los practicantes del Departamento de Gestión del Talento Humano, las cuales están registradas con el nombre de cada uno de los practicantes. Una vez aquí se encuentran las carpetas de

“Selección y desarrollo, SST (Seguridad y Salud en el Trabajo) Y Recursos” Los practicantes tienen libertad de organizar los insumos de su trabajo dentro de “Selección y desarrollo” según crean conveniente; esto genera que muchas veces se pierdan insumos y no haya una forma clara para entender el material.

Al manejar una cantidad muy extensa de información no se suelen guardar los archivos editables; provocando así uno de los determinantes que analiza este proyecto de grado, siendo este Insumos de la identidad gráfica que maneja la Universidad para el rediseño de piezas.

El análisis de este proyecto plantea generar un manual para futuros practicantes del Departamento de Gestión del Talento Humano de la Universidad Santo Tomás, para ello tomaremos en cuenta la organización de insumos de la empresa LISITE, los Diseñadores del departamento de comunicaciones y el *Departamento de Gestión del Talento Humano*.

Teniendo en cuenta las características de cada flujo de organización se determinarán cuáles son similares entre sí (ver anexo 2), para usarlas como base en el manual del practicante. En el flujo organizacional de la empresa LISITE se encuentran las características:

1. Manejan 2 carpetas raíces
2. Se comparten los archivos por drive
3. Se guardan los archivos editables
4. creación de carpetas estructuradas y estrictas
5. Creación de subcarpetas con el nombre del proyecto
6. La cantidad de carpetas están sujetas a las necesidades del cliente

En el caso del flujo organizacional del Departamento de comunicaciones se encontraron las siguientes características:

1. Manejan dos carpetas raíz
2. Creación de subcarpetas según la necesidad del cliente
3. Se guardan los archivos editables
4. Se comparten los archivos editables por Drive
5. Carpeta de recursos estructurada según el tipo de insumo

En cuanto al flujo organizacional del *Departamento de Gestión del Talento Humano* se encontró que no hay un orden estipulado y los practicantes de esta área tienen la capacidad de decidir cómo organizar sus insumos para trabajar.

Teniendo en cuenta estas características podemos hacer un emparejamiento de los ítems que se reiteran entre los flujos analizados, siendo estos:

1. Se manejan carpetas raíz
2. Se comparten los editables por sistemas de almacenamiento Online (Drive y OneDrive)
3. Se manejan subcarpetas para organizar los insumos gráficos
4. Se manejan carpetas según la necesidad del cliente

Con este cruce de características se encuentran unas bases para el manual y así poder responder a los determinantes s problémicos de este proyecto de investigación. Siendo así el primer apartado del manual.

Beneficios del Flujo de Trabajo

Los beneficios que puede traer un flujo de trabajo en su mayoría responden a las dificultades generadas por malas delegaciones de responsabilidades que ocupan los

empleados. Las ventajas de los flujos de trabajo, como lo define los autores Saorín y Pérez (2003), posibilita una incorporación de manera más precisa los parámetros estipulados en el desarrollo de los procesos, y a su vez esta integración ayuda a que el trabajo logre llegar a cumplir los objetivos propuestos para todo el personal de una empresa o institución. Desde otro punto de vista los autores Menéndez y Castellanos (2016), recalcan que los aspectos que retroalimenta un flujo de trabajo son el rendimiento de procesos laborales, garantiza la calidad de los productos o servicios, y reduce la prolongación de los errores.

Estos beneficios podrían reflejarse en el *Departamento de Gestión del Talento Humano*, en el momento de que decidan implementar el flujo de trabajo en el área del practicante de diseño gráfico.

El Manual Como Herramienta de Orientación para el Diseñador Gráfico

Una de las herramientas que proporciona la mejor comprensión para un flujo de trabajo es el manual. Este es comúnmente implementado en empresas e instituciones y puede ser en distintos soportes físicos o digitales ya que su integración no es compleja para el personal. Quimiz y Ramírez (2020) define el manual como un documento que maneja la información compartida entre los trabajadores para que cada uno tenga entendimiento del proceso que conlleva en la empresa; también resaltan que el manual atribuye al trabajo de equipo.

Esta es una propuesta tiene como fines de realizar un elemento de trabajo para el beneficio del ámbito del diseño y a la vez para los siguientes practicantes que estarán próximamente en prácticas laborales en el *Departamento de Gestión de Talento Humano*; se propone elaborar un manual para el Diseñador Gráfico (ver anexo 3), como

una guía de su proceso. Surge a base de la experiencia, y así en este manual se encontrarán los siguientes apartados: Introducción, instalación de documentos, línea gráfica, filtro de aprobación, formatos de archivos.

- ***Introducción***

Dar una breve descripción sobre la importancia del diseño gráfico en el campo de la comunicación para el *Departamento de Gestión del Talento Humano* de la Universidad Santo Tomás, y como el buen manejo de ello ayudará a que la participación del diseño se convierta en una pieza fundamental. Por otro lado, en que se basa las funciones de esta área soporte, dentro de la institución (en que consiste, en que se desarrolla) de manera precisa puesto que el practicante será un integrante más durante su proceso laboral.

- ***Instalación de documentos: subcarpetas***

Se mostrará el proceso de la activación de las herramientas, principalmente de los correos electrónicos que estará implementando el practicante, también se mostrará la ruta de archivos base con la cual estará administrando para las piezas gráficas que serán solicitadas en su periodo laboral, esto con el fin de mantener el orden y realizar una retroalimentación, anteriormente estipulado en el área de selección y desarrollo.

- ***Línea gráfica***

Se dará a conocer el orden que se sugiere para la elaboración de las piezas gráficas, puesto que se hará énfasis en la importancia del seguimiento de ello, para que la comunicación sea de manera efectivas, resaltando, que el orden es fundamental en ello, siendo así, se maneja dos tipos de diseños uno estipulado

y otro sugerido: Línea gráfica hacia el uso del logo institucional de la Universidad Santo Tomás en redes sociales y en difusión masiva en correos electrónicos y línea gráfica para las piezas gráficas realizadas para el *Departamento de Gestión del Talento Humano*.

- ***Filtro de aprobación***

Se describe el proceso de aprobación de piezas gráficas para la publicación y/o difusión en redes sociales o los correos institucionales. Muestra la importancia de que todos los integrantes estén de acuerdo para evitar algún tipo de inconveniente; esto ayudará a que sea más efectivo el trabajo y a quién dirigirse en primera instancia cuando las propuestas están elaboradas.

- ***Formatos de archivos***

Explicar de manera específica múltiples formas de guardar un archivo dependiendo de cada pieza solicitada y/o documento ya que al ser una pasantía laboral los contratados varían cada semestre, es por eso que la transición constante de los archivos es de envíos masivos a diferentes sistemas (computadores, celulares, Tablet, memorias USB etc.). Principalmente los diseñadores tomasinos saben de una gran apertura que se maneja en la suite de Adobe (programas implementados en la Universidad Santo Tomás), por ende, para la facilidad la labor de los practicantes, es diferenciar qué programas son más adecuados para ciertas piezas específicas, haciendo eficaz más el trabajo. Esta propuesta del manual se estipula analizando las falencias vistas desde la experiencia en el *Departamento de Gestión del Talento Humano*, que presenta el practicante de diseño gráfico y trata de definir cuáles son sus propias funciones y tareas

para llegar a un mejor resultado no solo a nivel propio sino para todo el equipo de trabajo. También, recopila lo que es el esquema de trabajo y este manual permite que se modifiquen los parámetros en caso de que sea necesario.

Resultados y Conclusiones

En este proyecto se identificaron dos determinantes los cuales articulan todo el análisis que se ha llevado a cabo, estos problemas son los procesos de solicitudes e insumos de la identidad gráfica que maneja la Universidad para el rediseño de piezas. Los resultados arrojaron una serie de pasos, los cuales son los ítems que se estipulan en la propuesta del manual, siendo la introducción, instalación de documentos, línea gráfica, filtro de aprobación, formatos de archivos.

Tener un flujo de trabajo es importante porque beneficia el conocimiento de las responsabilidades de cada integrante en la empresa o institución, y a la par se implementa como una guía para evitar cualquier tipo de errores en su proceso. Este tipo de contratiempos fueron la base del proyecto del autor Juan Sebastián Parra Aragón nombrado *Sistematización de experiencia para la comprensión del flujo del trabajo y el enfoque comunicacional*, en los contratiempos se evidenciaron como una falta de comunicación asertiva con los clientes en cuanto al proceso de solicitud del diseño generaron problemas a la hora de diseñar, calcular los tiempos para realizar el diseño y lograr una buena calidad gráfica. Este autor planteó un flujo estructurado de trabajo el cual sería aplicado por futuros practicantes en su puesto de trabajo; sus resultados arrojaron que al momento de emplear este flujo de trabajo se solventaron en gran medida todos los problemas que se identificaron en este proyecto.

Teniendo en cuenta los resultados del proyecto de Juan Sebastián Parra Aragón, se puede concluir preliminarmente que el manual planteado para el practicante de diseño gráfico del *Departamento de Gestión del Talento Humano* en el periodo 2023-2 tendría resultados positivos a la hora de solventar los determinantes de este proyecto,

En el proceso del desarrollo de las pasantías se presentaron varios problemas en los proyectos y actividades, lo que me ha ayudado a aprender cómo tratar con los clientes, como obtener la información necesaria para la correcta ejecución de estas y como mejorar el desarrollo de diseño teniendo en cuenta la estandarización de los elementos de diseño en el proceso creativo, como por ejemplo teniendo en cuenta la conceptualización para darle enfoque exacto a las piezas lo que mejora la comunicación y la comprensión de la información. (Parra, 2018, pag. 59).

El enfoque actual de este proyecto es ayudar al *Departamento de Gestión del Talento Humano*, a favorecer el proceso laboral del practicante de Diseño Gráfico. Ser un diseñador gráfico practicante en el *Departamento de Gestión del Talento Humano*, me permitió aprender a apropiarme a una línea gráfica institucional ya que, esta se debe regir por conceptos estructurados y que deben implementar de manera obligatoria en la creación de las piezas gráficas, no solo para el departamento, sino también en cualquier área soporte de la Universidad Santo Tomás.

Discusión

Experiencia en el Departamento de Gestión del Talento Humano

Este apartado no responde a este proyecto de investigación y da cuentas al proceso de la practicante Alanis Franco de la Facultad de Diseño Gráfico, por ende, es

un resumen de la experiencia que se vivió durante las practicas profesionales del periodo 2023-1. Dentro de las expectativas que tenía en las prácticas laborales en el *Departamento de Gestión del Talento Humano*, es que iba a poder lograr potenciar mis conocimientos con respecto a lo que ha sido mi formación profesional en el campo del Diseño Gráfico, también, mis tareas delegadas serían limitadas a solo ser un apoyo en la creación de piezas gráficas y a la vez la distribución del tiempo iba a ser de manera más razonable para la elaboración del material gráfico desde las necesidades comunicativas que presentan. Debo mencionar que estuve expuesta a muchas situaciones en donde no determiné un apoyo constante por parte de los administrativos del área soporte de selección y desarrollo en el flujo de trabajo para el practicante de diseño gráfico, que mencionado anteriormente es casi inexistente.

Mis funciones en cuanto al Diseño Gráfico ha sido la realización de piezas gráficas dependiendo de la solicitud, es decir, talleres, eventos o celebraciones, pues la institución maneja una línea en que se evidencia que la prioridad es difundir la información. Cuando inicié en el mes de febrero a primera instancia, pude determinar el problema organizacional del material gráfico y a la vez como las solicitudes surgen de manera esporádica y verbal y sin contar que no comunican la información de forma escrita, y cómo esto me afectaba el gestionamiento de los tiempos para que el resultado sea de una calidad precisa, integrándome lo más pronto posible al ritmo de trabajo; de hecho, la cuestión de las solicitudes fue precisamente lo que más retrocesos me generaban, y se evidenciaba en la revisión por parte de los filtros por la cantidad de desacuerdos comentados durante el proceso de cambios o rediseño de una pieza.

Bibliografías:

- Barriga Barros, A. (2011). Diseño gráfico de manuales para procesos de inclusión educativa (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay)
- Costa, J. (2003). Diseñar para los ojos (Vol. 1). Universidad De Medellín
- Domínguez, V. H. M., & Bolaños, M. E. C. (2016). Los Sistemas Gestores de Flujos de Trabajo en la Gestión de Procesos Software. Re CIBE. Revista electrónica de Computación, Informática, Biomédica y Electrónica, 5(3).
- Estrada Loayza, A. R. La necesidad de un reglamento interno para pasantes-trabajo dirigido y practicantes del Ministerio de Justicia (Doctoral dissertation)
- González, H. T. (2018). Herramientas tecnológicas para el diseño de materiales visuales en entornos educativos. Sincronía, (74), 617-669.
- Gómez, J. R. S., & Martínez, E. F. L. (2012). Pensar en diseño gráfico. Editorial Universitaria-Libros UDG
- Godoy, M. E. (2016). El Brief como elemento esencial de toda gestión publicitaria. Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (abril-junio 2016). En línea: [_http://www.eumed.net/rev/cccss/2016/02/brief.html](http://www.eumed.net/rev/cccss/2016/02/brief.html).
- IBM *Control Desk for Service Providers*, 2021
- LOS HH, A. P., & LOS QUE, S. I. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS.
- Mármol, A., & Pérez, J. (2020). Desarrollo de un marco de trabajo con node. Es basado en componentes para el manejo de solicitudes a objetos de negocio embebidos en el backend. Revista Tecnocientífica URU, (19), 21-28.
- Pacheco, C. M. F., Borrego, G., Cinco, R. P., & Núñez, M. A. (2020). Guías de diseño para generar flujo de trabajo en proceso de compras (Design lines to generate workflow in purchasing process). Innovaciones de Negocios, 17(34).

- Parra Aragon, J. S. Sistematización de experiencia para la compresión del flujo del trabajo y el enfoque comunicacional.
- Pérez, T. S., & Lorca, J. G. (2003). Dentro de los portales bibliotecarios: flujo de trabajo en la automatización de bibliotecas. *Scire: Representación y organización del conocimiento*, 37-59.
- Pozo, G. Q., & Ramírez, P. P. (2020). Importancia de la implementación de manuales de funciones en empresas. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 2(2), 12-20.
- Quezada, G. L. B., Calderon, D. M. H., & Peñafiel, M. A. V. P. V. (2023). Rediseño de piezas gráficas en redes sociales para una pastelería. *Prohominum*, 5(1), 30-41.
- Rendon Veloza, A. M., & Rincón Herrera, A. F. (2008). Modelo de un sistema de flujo de trabajo para la automatización y gestión electrónica del proceso de investigación y generación del conocimiento de la Facultad de Sistemas de Información y Documentación de la Universidad de La Salle.
- Urrea Urbietta, J. A., Medina Lorza, A., & Acosta Naranjo, A. (2011). Heurísticos y sesgos cognitivos en la dirección de empresas: un meta-análisis. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 16(55), 390-419.
- Valero-Pastor, J. M., Carvajal-Prieto, M., & García-Avilés, J. A. (2019). Flujos de trabajo para el periodismo postindustrial: métodos y programas para una comunicación organizacional más ágil y transversal. *Profesional de la información*, 28(5).

Anexos

Anexo 1.

Análisis de similitud

https://docs.google.com/spreadsheets/d/16Xg1kvAWkDP2M7hjlyW3wuh_Ff6JixETE1N7zpfAW18/edit?usp=sharing

Anexo 2.

Entrevistas estructurales 2023

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XwaIZonJsKUf8dCztCFhePONKo3EXc-ZYorshwHYmr8/edit?usp=sharing>

Anexo 3.

Diagrama de Flujo de Trabajo para el área de Diseño Gráfico

