

**OPTIMIZACIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO EN EQUIPOS CREATIVOS,  
SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA EN PRÁCTICAS DE DISEÑO GRÁFICO**

**PRACTICANTES:**

ANA SOFÍA CARANTONIO FARIAS  
MARIA CAMILA SÁNCHEZ PINZÓN

**EMPRESAS:**

ACADÉMIA SMART  
SEGUROS BOLÍVAR

**DIRECTOR DE TRABAJO**

ANDRÉS MAURICIO LÓPEZ GALEANO

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE DISEÑO GRÁFICO  
BOGOTÁ - COLOMBIA**

**2024**

## DEDICATORIA

A los diseñadores que, con creatividad y valentía, se abren camino en un mundo laboral desafiante. A ustedes que enfrentan con ingenio y pasión cada proyecto, que buscan soluciones innovadoras en un entorno en constante cambio, y que convierten cada reto en una oportunidad de crecimiento.

## AGRADECIMIENTOS

A mi hermana, por ser mi apoyo incondicional, siempre ahí para alentarme y recordarme la importancia de seguir adelante. Gracias por tu compañía y por hacer que cada paso de este camino fuera más ligero. A mi pareja, por tu paciencia, amor y por recordarme en los momentos difíciles por qué vale la pena cada esfuerzo. Has sido mi fuente de calma y motivación. Y a mi fiel compañero, mi computador, que soportó innumerables horas de trabajo, ideas y ajustes sin fin. Sin tu funcionamiento incansable, este proyecto no habría sido posible.

*Gracias a todos, por ser parte esencial de este logro. María Camila Sánchez Pinzón.*

A mi familia, mi pilar y mi fuerza constante. Gracias por su amor, apoyo incondicional y por creer en mí en cada paso de este camino. Su fe en mis capacidades me dio el impulso para enfrentar cada reto y descubrir el poder de mi creatividad. Este logro no sería posible sin su compañía, sus palabras de ánimo y su ejemplo. Les dedico este esfuerzo con la certeza de que todo lo que he alcanzado es el reflejo de su amor y guía.

**¡Gracias por ser mi inspiración más grande!** Ana Sofía Carantonio Farias.

## CONTENIDOS

1. Introducción.
2. Planteamiento del problema, pregunta de investigación.
3. Justificación.
4. Diseño metodológico.
5. Sobre la experiencia a sistematizar.
6. Sobre el plan de sistematización.
7. Plazos y cronograma de la recopilación de la experiencia a modo de diario de campo.
8. Análisis de la experiencia. Aprendizaje significativo Propuesta proyectual.
9. Tema de reflexión y discusiones académicas basado en el análisis de la experiencia.
10. Desarrollo de la propuesta de mejora o del prototipo resultado del aprendizaje significativo.
11. Propuesta que evidencie el análisis y aporte de la experiencia al igual que la relación con los autores.
12. Conclusiones.
13. Referencias bibliográficas.
14. Anexos.
15. Productos.

## RESUMEN

El presente documento se centra en la sistematización de experiencias laborales en diseño gráfico en dos empresas: Seguros Bolívar y Academia Smart. Aborda los retos de optimización en flujos de trabajo, gestión del tiempo y comunicación interdisciplinaria. Estructurado en introducción, planteamiento del problema, justificación, diseño metodológico y conclusiones, el documento propone soluciones basadas en un manual de capacitación. Se analiza cómo la falta de reuniones efectivas y herramientas adecuadas afecta la productividad, y se destacan aprendizajes derivados de la experiencia laboral, como la integración de herramientas tecnológicas y metodologías ágiles. La propuesta busca mejorar la eficiencia en entornos laborales creativos, fortaleciendo la gestión y comunicación para resultados de mayor calidad.

**Palabras clave:** Sistematización. Optimización. Flujos de trabajo. Diseño gráfico. Comunicación interdisciplinaria.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo actual tiene como objetivo examinar el mundo dinámico del diseño gráfico y la importancia de la colaboración en el trabajo, lo cual es fundamental para lograr un resultado excepcional en todos los proyectos creativos de las áreas de Mercadeo, Cultura y Comunicación. La falta de eficiencia en los procesos de trabajo en equipo suele ser un obstáculo para alcanzar el máximo potencial creativo en situaciones específicas. El objetivo de este proyecto es descubrir cómo la productividad de los equipos de trabajo creativos se ve afectada negativamente por una mala gestión del tiempo, asignación de responsabilidades y organización de proyectos. Desde nuestra experiencia como practicantes en las empresas de Seguros Bolívar y Academia de Idiomas Smart, proponemos el desarrollo de un manual como solución a este problema con la finalidad de optimizar los flujos de trabajo y el correcto uso de herramientas digitales, donde se busca fortalecer a los diseñadores con habilidades para trabajar de manera más eficiente y efectiva.

Antes de todo, es pertinente traer una breve contextualización de las empresas en las cuales estamos desarrollando nuestras prácticas profesionales. Seguros Bolívar es una compañía líder en Colombia en el ámbito de las aseguradoras, enfocada en brindar soluciones de protección y bienestar económico. Sus servicios, centrados en el cuidado de los individuos y sus familias, incluyen seguros de vida, salud, vehículos y patrimonio. Su meta principal es brindar calma y apoyo a sus clientes a través de la oferta de productos innovadores y un servicio completo que se ajusta a las demandas particulares de cada cliente. Para el sector de marketing, que fue un área de práctica profesional, la comunicación creativa y estratégica juega un papel crucial para asegurar que los mensajes alcancen eficazmente a los distintos segmentos de su público. Por otra parte, la Academia de Idiomas Smart se distingue como una entidad educativa comprometida con la instrucción de idiomas extranjeros, poniendo especial atención en la innovación de la enseñanza y la accesibilidad. Dirigida a individuos de diversas edades y contextos, aspira a fortalecer a sus alumnos mediante el aprendizaje de lenguas como medio para lograr sus objetivos académicos, laborales y personales. Adicionalmente, su sector de comunicación interna se centra en fortalecer la cultura de la organización y optimizar los intercambios de información dentro de la entidad. Esto fomenta la unión entre sus empleados y la creación de estrategias que armonicen las metas de la organización con la excelencia educativa que brindan.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El diseño gráfico es un campo donde los esenciales son la creatividad y la innovación, un campo versátil que permite fusionar diversas perspectivas y habilidades con el fin de enriquecer el proceso comunicativo dentro de las empresas. Como dice Katzenbach (2000) en su texto “El trabajo en equipo”, el efectivo trabajo en equipo tiene el potencial de optimizar el desempeño de los grupos en todos los niveles de una empresa. Es allí, donde nos iniciamos a cuestionar, ¿es adecuada y eficaz la gestión de tiempo y recursos dentro del flujo de trabajo en la Academia de idiomas Smart y la empresa de Seguros Bolívar?

A partir de nuestra experiencia durante el desarrollo de la práctica profesional, como practicantes de diseño gráfico logramos identificar una serie de factores pertinentes que alteran el desarrollo eficaz y objetivo del rendimiento y producción laboral. Factores como el caso de la empresa de Seguros Bolívar donde no hay una buena integración de las distintas áreas de una empresa especialmente en el área de mercadeo, lo que logramos identificar que puede llegar a generar fallas en la coordinación y ejecución de proyectos de diseño, esto se podría solventar implementando una comunicación exitosa por medio de integraciones o capacitaciones que permitan alinear al equipo de mercadeo con el área de diseño y de esta manera aumentar la eficacia de las actividades creativas y operativas dentro de la organización al todos “hablar en un mismo idioma”.

O en el caso de la Academia de Idiomas Smart, donde una oportunidad de mejora encontrada fue la implementación de reuniones fructuosas y efectivas, dado que allí es escasa la cultura de reuniones y en vez de esto algunos de los proyectos se delegan verbalmente haciendo que la información no esté totalmente clara y esto imposibilita establecer desde el inicio los objetivos, finalidades y expectativas en la realización de un proyecto para que de esta manera el diseñador los tenga claros durante todo el proceso, que no hayan confusiones y no se retrase la entrega en una dinámica de prueba y error. Estas son posibilidades a las que se debe prestar atención y plantear una solución de acuerdo con las necesidades específicas de cada empresa.

Evidenciando esto, nos preguntamos ¿de qué manera podemos proponer una solución efectiva que por una parte no estandarice los problemas operativos de diferentes entornos laborales, pero por otro lado brinde una guía que se pueda ajustar a las necesidades laborales de la Academia de Idiomas Smart y la empresa de Seguros Bolívar? Inicialmente es oportuno

identificar los espacios que necesitan un mejor manejo de optimización como la carente comunicación entre áreas de una empresa o la falta de claridad frente a las expectativas de un proyecto, lo que trae la necesidad de una buena integración de áreas dentro de una empresa o la instauración de reuniones iniciales para el establecimiento de objetivos. A partir de este punto, iniciar un arduo proceso de identificación de soluciones que reduzcan estos problemas y mejore la gestión de herramientas y flujos de trabajo dentro de las empresas mencionadas.

Es aquí, donde nosotras como grupo investigativo durante nuestra práctica profesional como aprendices de diseño, traemos a colación nuestra propuesta de diseñar un manual de capacitación en gestión de herramientas y flujos de trabajo basados en la comunicación creativa eficaz, *“En el contexto de las empresas, la comunicación es una competencia que facilita todos los procesos interpersonales necesarios para alcanzar las metas de productividad”* (Melchor y García, 2016, P.183), manual en el que a partir de las habilidades y conocimientos que hemos adquirido durante el desarrollo de nuestra carrera profesional como diseñadoras gráficas, brindaremos una propuesta adaptable a estos entornos laborales que presente un modelo para optimizar flujos de trabajo y mejorar la implementación de recursos humanos, basado en un plan que invita a identificar, proponer, implementar y registrar resultados.

Dentro de esta experiencia laboral se dieron diversas situaciones complejas, como el caso de la empresa de Seguros Bolívar, donde María Camila en un principio al solicitar la licencia de la Suite de Adobe como su herramienta de trabajo, el equipo no estaba al tanto de esta necesidad por lo que fue necesario realizar una larga serie de trámites para que le brindaran las licencias, ya que ellos no contaban con un claro conocimiento del rol de un diseñador y las herramientas necesarias para la realización de su labor. Por otra parte en el caso de Ana Sofía durante el desarrollo de su práctica en la Academia de idiomas Smart, hubo situaciones como el desarrollo de una propuesta gráfica en la que el tema principal fue un “violentómetro laboral”, donde la asignación inicial fue mencionada y establecida, sin embargo, posteriormente fue necesario el envío de varias propuestas a los superiores basadas en una dinámica de prueba y error ya que no estuvieron establecidas desde el inicio las expectativas de ellos ni los objetivos principales del desarrollo de esta pieza frente al impacto que deseaban generar en su público.

Es a partir de esto que el **objetivo principal** de esta propuesta es mejorar la eficiencia y productividad de los equipos de Mercadeo y Cultura y comunicación, al proporcionarles una estructura que les permitirá adquirir habilidades y conocimientos necesarios para

optimizar procesos u organizar mejor sus proyectos, mediante la muestra de soluciones creativas popularmente usadas en el Diseño Gráfico actual como la implementación de herramientas para la optimización como IA, capacitaciones o contextualizaciones creativas organizacionales que permitan integrar equipos, estructuras básicas para el desarrollo de reuniones que buscan establecer metas, entre otros, Ya que como se menciona en el artículo 6 pasos para crear la mejor estrategia creativa de Asana (2024), la estrategia creativa es fundamental para tener éxito al final. Esto con el fin de reducir el tiempo en actividades menores para enfocar la atención en el desarrollo de diseño, minimizar errores, cumplir con los plazos establecidos mediante un correcto manejo del tiempo, y, en última instancia, mejorar la calidad de los entregables.

## **JUSTIFICACIÓN**

A lo largo de la carrera, hemos desarrollado las habilidades necesarias para llevar a cabo proyectos de manera óptima, siempre priorizando el trabajo en equipo. Como se mencionó anteriormente, el diseño es una disciplina donde la creatividad y la innovación son esenciales para el éxito de los proyectos. Según Vargas (2022), las prácticas laborales de un diseñador deben ampliarse hacia la implementación de nuevos enfoques alineados con el contexto de su profesión. Esto exige el uso efectivo de herramientas y estrategias de trabajo colaborativo, que permitan abordar los retos de manera más eficiente y creativa. Esto es particularmente relevante en entornos laborales donde la colaboración y la gestión de tiempo y recursos son esenciales para cumplir con los plazos y objetivos planteados. No obstante, a partir de nuestra experiencia en las prácticas profesionales en diferentes ámbitos del mercado laboral, hemos observado que varios factores impiden la optimización del rendimiento en equipos de trabajo en Diseño Gráfico en la Academia Smart y en el equipo de mercadeo de Seguros Bolívar, tales como la mala asignación de responsabilidades, la falta de organización en las reuniones, la falta de gestión y capacitación a la hora de contratar practicantes para sus respectivas áreas y la ineficiencia en la planificación de proyectos. Sin embargo, entendiendo que la mayoría de las empresas poseen estas dificultades en la cultura organizacional, el deseo del presente trabajo está en búsqueda de generar una conciencia de la relevancia del entendimiento del trabajo para una buena comunicación, la optimizar tiempo y procesos, reducir el estrés, entre otras.

Un equipo de trabajo es un grupo que desea llegar a un objetivo. Según, Mujica-Rodríguez (2003) el equipo posee una estructura que forja unos roles determinados a cada individuo para generar el desempeño deseado. En este orden de ideas, el trabajo en equipo en entornos creativos no solo requiere de, una comunicación fluida y una buena ejecución de los roles determinados sino también de una gestión eficiente de las herramientas. En el caso de la practicante María Camila en Seguros Bolívar, estuvo en el proceso de transición de cambios de herramientas principalmente para la gestión de las solicitudes de campañas: inicialmente, se utilizaba la plataforma Hub-Master para coordinar con la empresa externa de diseño. Posteriormente, se adoptó Notion, una herramienta que, con la ayuda de IA, optimiza la gestión de dichas solicitudes. Por otro lado, la practicante Ana Sofía de la Academia Smart, no contaba con estas herramientas, ya que el diseño se realizaba directamente en la entidad, sin intermediarios.

Según González et al. (2010), existe un término denominado la Psicología Organizacional positiva, en donde un buen funcionamiento óptimo de una persona junto con su equipo de trabajo tiene un impacto directo en la productividad y calidad del trabajo. A partir de ello, pudimos examinar algunas debilidades en nuestras empresas, evidenciamos una falta de planificación y optimización de recursos, un ejemplo de ello sería, en el caso de Seguros Bolívar, se encuentra un repositorio de imágenes que promueven la optimización del trabajo, sin embargo, no todas las áreas de mercadeo lo implementan, lo que retrasa el desarrollo de los proyectos, por el lado de la Academia Smart hay situaciones en las que debido a la carga laboral del equipo, no hay respuesta oportuna o inmediata cuando los plazos del proyecto específico lo necesita, lo que retrasa su entrega oportuna al igual que el rendimiento del trabajador.

Según Lite et al. (2007), la optimización del trabajo puede verse perjudicada por aspectos a los que no se realizan un debido análisis, esto se convierte en algo fundamental para la creación de soluciones en este ámbito laboral. Por lo tanto, nuestra propuesta no busca ofrecer respuestas genéricas o estandarizadas, sino un enfoque flexible y enfocado a las necesidades de las empresas Seguros Bolívar y Academia Smart, que permita la identificación y corrección de los principales cuellos de botella en los procesos creativos, como la automatización de tareas repetitivas, una óptima capacitación en el ingreso de los nuevos practicantes y la mejor organización de proyectos.

En las prácticas, como menciona Fachelli and Toboso (2021) son de gran relevancia para una correcta inmersión en el ámbito laboral, en el desarrollo de estas hemos podido

evidenciar, por un lado, la practicante María Camila de Seguros Bolívar evidenció que en los primeros meses no había una capacitación constituida para los practicantes, es decir, no existía un lineamiento para dar comienzo a las prácticas, lo que retrasó el desarrollo de las actividades, por otro lado, la practicante Ana Sofía de la Academia Smart identificó que no hay afinidad de ideas entre los superiores de la empresa, ya que al recibir aprobación de su jefe directo la practicante realizaba el envío de la pieza sin embargo, los altos cargos no la aprobaban y brindaban correcciones mayores de manera incompleta ya que después de cada envío realizaban comentarios diferentes. Esta falta en el acuerdo de opiniones y la completa retroalimentación causó retrasos en el cumplimiento de plazos y necesidad de envío repetitivo (*hasta de 8 veces contando con muy poco plazo de entrega*) de la misma pieza con diferentes correcciones cada vez.

Esto nos llevó a analizar los puntos fuertes y débiles de ambos enfoques, así como las estrategias actuales para gestionar el tiempo y los recursos en un entorno colaborativo y, finalmente, a desarrollar a partir de esta reflexión, una propuesta de un manual estratégico. Este manual se realizó basado en las experiencias de las practicantes en cada entidad, con el objetivo de optimizar y mejorar los aspectos mencionados en el planteamiento del problema en relación con la optimización del trabajo, junto con una capacitación en gestión del uso de herramientas para el flujo de un trabajo más eficiente proporcionada para, practicantes, empleados y directivos de las empresas de Seguros Bolívar y Academia Smart. Como menciona Melchor et al., (2016) todas las empresas requieren de una integración efectiva del trabajo en equipo, la cual puede lograrse por medio de una guía o manual que fomente y enseñe la comunicación para abordar este tipo de problemáticas. De esta manera, se busca no solo mejorar la eficiencia en los procesos creativos de las empresas, sino también minimizar errores, ahorrar costos y reprocesos de las empresas y, en ese sentido, cumplir con los plazos establecidos, lo que a su vez impacta positivamente en la satisfacción del cliente y en la calidad del trabajo final.

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

El enfoque metodológico implementado para esta sistematización de experiencia estuvo basado en el método del doble diamante y se desarrolló a partir de reuniones virtuales entre Camila Sánchez y Sofía Carantonio con el objetivo de compartir experiencias, analizar situaciones e identificar oportunidades de mejora. Este método nos permite visualizar las

ideas iniciales y a partir de esto, enfocarnos hacia ideas más centradas lo que nos abre camino a identificar problemas y proponer soluciones. Este método consta de las siguientes etapas:

1. Descubrir: En esta primera etapa identificamos que no hay un adecuado rendimiento laboral mediante la comparación de experiencias dentro de nuestras actividades individuales, a partir de esta identificación descubrimos que, las potenciales causas de este bajo rendimiento son la falta de implementación de recursos humanos y tecnológicos que mejoren la comunicación interna, la inadecuada integración de equipos de diferentes áreas dentro del entorno creativo y la falta de implementación de soluciones comunicativas que ayuden a optimizar el desarrollo de proyectos. Fue allí donde descubrimos las posibles fallas u oportunidades de mejora que hay en el proceso operacional o logístico dentro del trabajo creativo, aquí nos encargamos de explorar los diferentes aspectos de los problemas identificados a partir de nuestras experiencias durante el desarrollo de nuestra práctica profesional, así de esta manera llegar a la raíz de lo que está causando este problema inicial y proponer posibles alternativas o soluciones. Durante esta etapa logramos definir nuestra pregunta problema como: ¿De qué manera podemos proponer un recurso creativo, en el que mostremos estas soluciones y proyecciones a nuestro alcance y que logre impactar a una mejora en la optimización del rendimiento laboral de la Academia de Idiomas Smart y la empresa de Seguros Bolívar?
2. Definir: Para esta etapa, por medio de reuniones e indagaciones entre las practicantes partícipes de este proyecto, agrupamos todos los datos reunidos hasta el momento al compartir nuestras experiencias e iniciamos un análisis de acuerdo con los recursos aprendidos durante nuestra formación profesional durante la carrera para definir cuáles son las posibles oportunidades de mejora o recursos que podrían ayudar a optimizar el flujo laboral, fue aquí donde propusimos la implementación de herramientas ágiles como IA, la integración disciplinar y la implementación de reuniones objetivas.
3. Desarrollar: En consecuencia, esta etapa propone diseñar un plan estratégico que promueva una serie de posibles soluciones para el manejo de, un trabajo colaborativo funcional, un efectivo uso del tiempo y la optimización del trabajo, para ser implementados en la creación de briefs, unidad interdisciplinar, reuniones objetivas, entre otros, que son un resultado de las anteriores etapas de la metodología de doble diamante, en pro de la gestión de herramientas para a la optimización del trabajo. Además, piezas digitales que promuevan su flujo y expliquen de manera detallada

como optimizar el trabajo en situaciones mencionadas anteriormente y como implementar herramientas que optimicen el trabajo, llámese inteligencias artificiales o nuevos aplicativos.

4. Iteración: En esta etapa, no se logró realizar un ciclo de iteraciones debido a las limitaciones de tiempo, debido a que el objetivo de esta fase es generar un proceso en el cual se pueda entregar el producto junto con sus respectivas evaluaciones o pruebas de funcionalidad. Estas evaluaciones permitirían identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios para optimizar el resultado final. Hasta este punto, nos hemos enfocado en desarrollar una metodología para la entrega de las guías, con la expectativa de que este trabajo permita generar algún manejo o implementación.
5. Entregar: Finalmente, se realizará la entrega de la guía propuesta que permitirá ser adaptables para cada empresa.

### **SOBRE LA EXPERIENCIA A SISTEMATIZAR**

Durante el desarrollo de nuestra práctica laboral, nuestras funciones han sido las siguientes. En primera instancia, la practicante María Camila de la empresa Seguros Bolívar, desempeñó su rol en el área de Mercadeo, específicamente en el sector *Salud personas*. Las asignaciones para este rol incluyen una variedad de deberes, entre las tareas principales, está el cargo de la creación de piezas digitales. Además, la elaboración de briefs para guiar las estrategias de Marketing y gestionar la solicitud de envíos de correos electrónicos. También la responsabilidad sobre la elaboración de presentaciones para facilitar el entendimiento de ajustes en las estrategias, y del envío de piezas a las distintas líneas de negocio para su implementación. Así mismo, desarrollar UTM's para el seguimiento de campañas y trabajar en la diagramación de ajustes, coordinando con la agencia para solicitar modificaciones en caso de ser necesario.

Por otro lado, durante la práctica laboral de Ana Sofía en el área de Cultura y Comunicación de la Academia de Idiomas Smart, la participación en actividades ha sido enfocada en la creación y gestión de contenidos gráficos para la comunicación interna de la institución. El rol principal dentro de la práctica ha sido el diseño de piezas, edición videos y productos gráficos destinados a fortalecer la comunicación dentro de la academia, además de responsabilidades que incluyen la creación de materiales gráficos visuales como la colaboración en el diseño y elaboración de un manual de identidad de marca para el área de

Smart Jobs la marca empleadora de la academia Smart, un documento crucial para estandarizar y preservar la coherencia visual y comunicativa de la academia. Otra parte importante de la práctica ha sido la planeación de contenido para el área "Smart Jobs". Este proyecto ha implicado la generación de contenido relevante para promover oportunidades laborales y facilitar la difusión de información laboral importante entre los trabajadores y público externo de la academia.

A partir del desarrollo y participación en estas responsabilidades hemos identificado las principales oportunidades de mejora para cada empresa en base a nuestra experiencia durante nuestra labor. Inicialmente, en el caso de Maria Camila se identificó una oportunidad de optimización de la Interdisciplinaridad entre Mercadeo y Diseño, la integración de la interdisciplinaridad es fundamental en el ámbito laboral, especialmente en áreas como el mercadeo, donde la colaboración entre diferentes equipos es clave para lograr resultados efectivos. Sin embargo, en algunos casos, la interacción entre el área de mercadeo y el equipo de diseño puede verse limitada por la falta de integración directa, como ocurre cuando el diseño se terceriza a agencias externas. Esta separación puede generar ineficiencias en la coordinación y ejecución de proyectos. Por ello, se propone una mayor integración entre el equipo de mercadeo y el área de diseño, con el fin de optimizar los procesos, mejorar la comunicación y aumentar la eficacia de las actividades creativas y operativas dentro de la organización. Por otro lado, en la experiencia de Ana Sofía se identificó una oportunidad de mejora en la optimización de tiempo y recursos mediante la implementación de reuniones objetivas iniciales que permitan establecer los alcances, objetivos y expectativas para de esta manera tenerlos claros durante todo el proceso y trabajar desde el inicio de una manera eficaz. La optimización del tiempo es clave para aumentar la productividad y mantener un flujo eficiente de tareas. Un recurso esencial para lograrlo es la realización de reuniones efectivas y de calidad. Estas deben estar bien estructuradas, con una agenda clara y objetivos definidos, lo que permite que los equipos se enfoquen en lo importante, reduzcan distracciones y tomen decisiones rápidas. Al minimizar la duración innecesaria y evitar temas irrelevantes, las reuniones se convierten en una herramienta valiosa para aprovechar el tiempo de manera óptima.

Es así como, mediante un diálogo y discusión entre las dos practicantes se llegó a un acuerdo sobre que la mejor manera de impactar positivamente en nuestros entornos laborales y aportar a la mejora del flujo laboral es mediante un recurso que integre también los énfasis a los que pertenecemos finalizando nuestra carrera profesional (Multimedia y Diseño y

producción de materiales digitales para la educación). La finalidad de este recurso es brindar posibles soluciones a las oportunidades de mejora que encontramos en el flujo laboral de las empresas de Seguros Bolívar y la Academia de Idiomas Smart y otras alternativas que puedan llegar a potenciar aún más la optimización del tiempo y recursos. El objetivo de esta sistematización fue encontrar un lazo en común que pudiera conectar las oportunidades de mejora identificadas en nuestra experiencia durante el desarrollo de nuestra práctica en estos entornos laborales, donde concluimos que la oportunidad de mejora en común fue la optimización del flujo del trabajo mediante estrategias y herramientas que agilicen los procesos laborales. Fue a partir de este punto en que formulamos nuestra pregunta problema de la siguiente manera, ¿Cómo podemos presentar las diferentes estrategias y herramientas que proponemos en un documento que integre además de la justificación, solo el proceso de análisis y justificación?

### **SOBRE EL PLAN DE SISTEMATIZACIÓN**

El objetivo de la sistematización de la experiencia laboral es identificar y documentar las oportunidades de mejora en el flujo de trabajo en las empresas Seguros Bolívar y la Academia de Idiomas Smart. Este proceso tiene como objetivo presentar un producto que ayude a la implementación de estrategias y al reconocimiento de herramientas para agilizar procesos, mejorar la comunicación y facilitar la colaboración interdisciplinaria entre los equipos de comunicación interna, diseño y mercadeo. Esto no solo permitirá que las actividades se lleven a cabo con mayor eficacia, sino que también contribuirá al desarrollo profesional de nosotras como practicantes y fortalecerá las instituciones donde nos encontramos realizando nuestra práctica.

Las prácticas laborales, las tareas y responsabilidades asumidas, las interacciones entre los equipos de trabajo y las oportunidades de mejora para la optimización de procesos y recursos son los elementos principales por sistematizar. Las estrategias de comunicación y diseño, la planificación de reuniones y la gestión del tiempo también serán objeto de atención, es allí donde entra la recuperación documental de nuestras experiencias que debe tener en cuenta el entorno en el que se desarrollaron las prácticas laborales en este caso áreas creativas de diseño de las empresas de Seguros Bolívar y Academia de Idiomas Smart. Esto incluye las estructuras organizativas de las empresas, los procedimientos de trabajo utilizados

anteriormente y las formas en que los equipos se comunican entre sí. Todo esto brindó un marco más amplio para comprender las oportunidades y los desafíos.

Se estableció una estructura que permite ordenar y clasificar la información, esta estructura incluye descripciones de tareas, análisis de procesos, sugerencias de mejora y ejemplos de buenas prácticas, utilizando términos como "Oportunidades de mejora", "estrategias propuestas", "resultados esperados" y "lecciones aprendidas". Además, será crucial documentar el proceso de análisis que condujo a cada recomendación, lo que facilitará la comprensión de la lógica detrás de cada propuesta y su relevancia para las empresas.

Se utilizaron una variedad de fuentes de información, incluidos los registros de actividades realizadas durante la práctica (reportes mensuales, proyectos realizados, tareas asignadas, herramientas utilizadas y las experiencias previas que hemos adquirido), reuniones o conversaciones reflexivas entre nosotras como practicantes y nuestro equipo laboral, la documentación interna de la empresa (manuales de identidad de marca, estrategias de marketing) y fuentes de información en línea que aborden de manera clara, analítica y descriptiva los temas a tratar.

Finalmente, los resultados esperados de esta sistematización incluyen un documento a manera de manual que compila el análisis y las sugerencias, un conjunto de estrategias de mejora específicas para cada empresa basadas en 5 ítems que identificamos (Gestión de tareas y prioridades, Automatización de procesos repetitivos, Comunicación efectiva en equipos de diseño, Uso de herramientas de productividad y software de gestión, Etapas de inducción y adaptación para aprendices, practicantes y nuevos trabajadores), un manual de buenas prácticas sobre la optimización de procesos de trabajo y comunicación interna, e información pertinente que de soporte al contenido central del manual (Introducción, Diagnóstico y análisis, Conclusiones y recomendaciones).

### **PLAZOS Y CRONOGRAMA DE LA RECOPIACIÓN DE EXPERIENCIA A MODO DE DIARIO DE CAMPO**

<b>Fecha</b>	<b>Actividad</b>	<b>Participantes</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Martes 1 de octubre-Aún</b>	Realización y diseño de pieza para el Comité de	(Academia de Idiomas Smart)	Debido a la falta de comunicación y especificación de lo que se espera del proyecto,

<b>no se ha finalizado</b>	convivencia acerca de un “violentómetro laboral.	Ana Socia Carantonio Farias (practicante), Nancy Acosta (jefe directo)	este no ha sido terminado y ha recibido varios cambios, lo que ha retrasado su entrega.
<b>Martes 22 de octubre</b>	Realización y diseño de piezas para convocatorias de empleo presencial	(Academia de Idiomas Smart) Ana Sofia Carantonio Farias (practicante), Nancy Acosta (jefe directo), Jennifer Ángel (coordinador atracción y selección)	Debido a la falta de comunicación efectiva, se realizaron 8 propuestas diferentes para este proyecto, generando una pérdida de tiempo y recursos ya que finalmente no se logró cumplir con los plazos de entrega establecidos.
<b>Semana del 17 de julio al 5 de agosto</b>	Inducción a las prácticas en Seguros Bolívar	(Seguros Bolívar) María Camila Sánchez (Practicante), Erika Botía (jefe directo)	Al comenzar las practicas, mi equipo de trabajo no estaba muy informado sobre las herramientas de trabajo que necesitaba para desempeñar mi rol (Suite de adobe) por lo que se retrasó mi proceso de inicio.
<b>Semana del 20 de agosto a 10 de septiembre</b>	Implementación de la herramienta Notion	(Seguros Bolívar) María Camila Sánchez (Practicante), Erika Botía (jefe directo)	La empresa integró la herramienta Notion para facilitar el proceso de solicitud de campañas, sin embargo, el proceso de adaptación fue complejo debido a una falta de una correcta capacitación.
<b>Jueves 19 de septiembre</b>	Reunión de equipo TDG	Ana Sofia Carantonio Farias y Maria Camila Sánchez Pinzón	Reunión inicial para nuestro proceso de desarrollo de Sistematización de experiencia, donde el objetivo principal fue compartir y socializar nuestras experiencias durante la práctica laboral.
<b>Jueves 26 de septiembre</b>	Reunión de equipo TDG	Ana Sofia Carantonio Farias y Maria Camila Sánchez Pinzón	Reunión de equipo en la que establecimos las oportunidades de mejora a discutir en nuestra Sistematización y que estarán desarrolladas en nuestro producto final.

<b>Lunes 14 de octubre</b>	Reunión de equipo TDG	Ana Sofia Carantonio Farias y Maria Camila Sánchez Pinzón	Reunión de equipo en la que establecimos cual sería el producto final por desarrollar como propuesta de mejora (manual).
----------------------------	-----------------------	---	--

## **ANALISIS DE LA EXPERIENCIA**

Durante la realización de las prácticas laborales en diversas organizaciones, ha permitido que este proyecto abarque diferentes ámbitos, teniendo en cuenta la experiencia y las áreas en donde se encontraban las practicantes, por un lado la practicante Camila Sánchez se encontraba en el área de Salud y la practicante Ana Carantonio en el área de Educación, además, las experiencias desarrolladas abarcan funciones en áreas como mercadeo, diseño gráfico y comunicación interna, lo que ha permitido poner en práctica los conocimientos adquiridos en nuestra formación académica y, también identificar áreas de mejora significativas dentro de los flujos de trabajo.

Los aprendizajes enriquecedores adquiridos en las empresas giran en torno a, habilidades blandas y habilidades duras. Por un lado, en habilidades blandas adquirimos aprendizajes como, las experiencias de socialización, reuniones con el equipo de trabajo, retroalimentación por parte de los empleadores, integración a un equipo de trabajo, tener fechas estipuladas para las entregas de trabajo, han permitido adquirir hábitos de productividad y lograr desenvolverse en un ámbito laboral. Por el otro, en las habilidades duras adquirimos aprendizajes como el desarrollo de campañas publicitarias, el uso de Excel, coordinar entregas, creación de piezas publicitarias, el uso de herramientas de trabajo, el uso de herramientas de Adobe, la elaboración de presentaciones, la realización de brief's y demás actividades desarrolladas que hablan de las distintas habilidades que debe poseer un diseñador gráfico y que proveen un conocimiento para futuros ámbitos laborales y al futuro de su disciplina.

Por otro lado, el aprendizaje condujo a denotar que en varias ocasiones se encuentra una gestión inadecuada del tiempo y una falta de efectividad en las reuniones, lo que impactó directamente en las áreas de trabajo de las practicantes. Esto resalta la necesidad de contar con reuniones efectivas, como argumenta Bertoldi (2020) La comunicación al respecto de las reuniones provee la capacidad para compartir, transmitir ideas de manera recíproca, de este

modo, una reunión efectiva estructurada con agendas claras y objetivos específicos puede garantizar que los equipos se enfoquen en lo esencial y una correcta toma de decisiones.

Otro aspecto fundamental derivado de estas experiencias es la relevancia de las estrategias de organización dentro del área creativa. La falta de un sistema claro para la solicitud y entrega de piezas gráficas puede generar retrasos y confusiones, como lo fue en el caso de la practicante de Seguros Bolívar, al ser partícipe de la implementación de una nueva herramienta de trabajo durante el desarrollo de sus prácticas, esta herramienta denominada Notion, tiene la funcionalidad de optimizar la solicitud de campañas para la empresa externa de diseño empleando Inteligencia Artificial. Aunque como estudiantes de diseño tenemos una relación cercana con herramientas de optimización e Inteligencia Artificial, entendemos que su integración es un desafío. Actualmente, su implementación en estas corporaciones es muy reciente, lo que provoca desconfianza y confusión. Por ello, consideramos más viable contar con un recurso que permita a las personas que no están familiarizadas con estas tecnologías introducirse y apropiarse de estos nuevos lenguajes.

La implementación de sistemas organizativos tecnológicos, como plataformas de gestión de proyectos y herramientas de colaboración en línea, se vuelve indispensable para evitar malentendidos y asegurar un flujo de trabajo continuo. Algunas de las plataformas encontradas y propuestas para esta guía que puedan implementar las empresas son, en primera instancia, la plataforma Notion, que es una herramienta que combina notas, tareas, bases de datos y gestión de proyectos, es ideal para centralizar el trabajo colaborativo en equipos remotos. Posteriormente la plataforma Asana, es una plataforma para la gestión de proyectos que permite crear cronogramas, asignar tareas y colaborar en tiempo real. De igual forma, Loom, es una herramienta para grabar y compartir videos cortos explicativos o de actualizaciones, útil para la comunicación asíncrona. Así mismo, la plataforma Miro, que es una pizarra colaborativa en línea que permite la co-creación y planificación de proyectos, ideal para la colaboración a distancia. Y finalmente, la implementación de metodologías ágiles como lo son Scrum y Kanban que promueven una mejora para la colaboración y la capacidad de respuesta ante cambios. Esto facilita no solo la planificación, sino también la coordinación entre los equipos creativos y los solicitantes, permitiendo establecer expectativas claras y un manejo eficiente del tiempo.

## TEMA DE REFLEXIÓN Y DISCUSIÓN ACADÉMICA

El Diseño Gráfico, en su definición más básica, es una disciplina que implica la creación y organización de elementos visuales para comunicar mensajes de manera efectiva. Según Arroyo y García (2015), el diseño gráfico ha sido clave para la evolución de la comunicación y el discurso visual. Su importancia en el sector corporativo ha aumentado con la digitalización de los procesos y la transformación digital.

En el contexto actual, donde la visualización de datos y la comunicación gráfica son fundamentales para la toma de decisiones y la competitividad en el mercado, las empresas han comenzado a reconocer la importancia de contar con equipos de diseño y producción de materiales digitales. Ejemplos como las empresas Seguros Bolívar y la Academia Smart, que por un lado ofrecen un entorno en el cual los estudiantes y futuros profesionales pueden aplicar los conocimientos adquiridos en su formación académica, permitiéndoles desarrollar habilidades en la creación de contenido visual, interactivo y estratégico. Más, sin embargo, estos futuros practicantes se enfrentan a retos importantes en su integración dentro del ámbito empresarial, especialmente cuando las empresas externalizan procesos de diseño o utilizan modelos operativos donde las áreas de creatividad y diseño no están completamente integradas en el flujo principal de trabajo. Otro de los desafíos que enfrentan es la presencia de procesos repetitivos dentro del entorno laboral, donde el diseñador puede quedar relegado a tareas mecánicas, como la simple ejecución de formatos o la adaptación de diseños predefinidos, en lugar de involucrarse completamente en la creación y conceptualización estratégica. Como menciona Korporatech en su artículo de LinkedIn en 2023, La segmentación de clientes, el envío de correos electrónicos masivos y la gestión de campañas publicitarias son tareas que consumen mucho tiempo y que pueden beneficiarse enormemente de la automatización (Korporatech, 2023).

En el caso de Seguros Bolívar, el sector salud y vida ha experimentado una transformación considerable con la incorporación de tecnologías digitales para la comunicación interna y externa, especialmente durante la pandemia de COVID-19. Según un informe de la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral (ACEMI), en 2021, las inversiones en tecnologías digitales para mejorar la atención y la comunicación en el sector salud aumentaron un 34% en comparación con años anteriores (ACEMI, 2021). Como se nombró anteriormente, esta empresa se encuentra en ejecución del software Notion, que promueve la optimización del trabajo y en especial, el trabajo colaborativo, lo que, en efecto, ha mejorado la eficiencia en la solicitud de campañas y la gestión de información.

En cuanto a la Academia Smart, que se especializa en la enseñanza de idiomas, el diseño de materiales educativos digitales juega un papel fundamental. Según Piña et al. (2019), el uso de herramientas multimedia en la educación aumenta la retención de los estudiantes en comparación con métodos tradicionales. Esta institución ha destacado la importancia de los recursos visuales en la enseñanza de idiomas, indicando que la combinación de texto, imágenes y audio permite una experiencia de aprendizaje más integral. De la misma manera el trabajo corporativo dentro de la Academia se ven implementadas herramientas de IA que agilizan los procesos y reducen el tiempo de trabajo, a la vez que hacen uso de herramientas educativas para sus colaboradores como la socialización de manuales de identidad, las capacitaciones virtuales o el incentivo para utilizar herramientas de inteligencia artificial para agilizar labores menores y enfocar la energía y creatividad en aquellos procesos que en verdad lo requieren.

A lo largo de las prácticas profesionales, los aprendizajes adquiridos van mucho más allá de las habilidades técnicas básicas. Durante este proceso, como practicantes desarrollamos competencias como, el manejo avanzado de software de diseño (Photoshop, Illustrator, InDesign), así como el conocimiento profundo sobre la creación y gestión de identidades corporativas. Además, se adquiere experiencia en la gestión de proyectos y campañas de diseño, incluyendo la optimización de materiales para medios digitales, como correos electrónicos, PDFs interactivos y otros formatos.

Una de las herramientas implementadas en el área de trabajo de Seguros Bolívar es Salesforce, una plataforma que facilita la gestión de correos electrónicos, E-mail marketing y su envío a los clientes. Esto no solo optimiza la comunicación, sino que también agiliza los procesos de diseño, permitiendo integrar de manera eficiente la creación y distribución de estos materiales visuales.

En este contexto, encontramos tanto aspectos positivos como negativos en ambas empresas. Por un lado, Seguros Bolívar destaca en la optimización del trabajo, aunque carece de una adecuada capacitación para la implementación de estas herramientas. Por otro lado, Academia Smart presenta debilidades en sus procesos de optimización, pero compensa con un sistema de capacitaciones. Por esta razón, la implementación de la guía propuesta busca abordar estas carencias, ofreciendo una solución integral que beneficiará y mejorará ambos entornos empresariales.

Ahora bien, en el contexto del aprendizaje del trabajo en equipo, se destaca que la sinergia es uno de los elementos clave para la efectividad en los grupos de trabajo. Según Ayoví-Caicedo (2019), es de suma relevancia que los equipos de trabajo generen una sinergia, donde la interacción eficiente entre los miembros produce resultados que superan la suma de sus esfuerzos individuales. En este sentido, la experiencia vivida en las prácticas laborales nos permitió experimentar este proceso, enfrentando las diferentes dinámicas de grupo que no solo fortalecen nuestra capacidad de trabajar de manera colaborativa, si no nos provee habilidades para enfrentar este tipo de retos en la vida laboral.

Respecto a la IA y el uso de herramientas digitales, la era digital ha traído consigo la automatización y la optimización de tareas repetitivas, permitiendo a los trabajadores centrarse en actividades de mayor valor agregado. Según Ulises (2020), la IA ha generado un aumento en la productividad y la creación de nuevos puestos de trabajo, aunque también presenta desafíos, como la posible intensificación del trabajo y la deshumanización de las relaciones laborales si no se gestionan adecuadamente. No obstante, la IA, según Purdy-Daugherty (2016) cuando se utiliza de forma adecuada, puede fomentar una mejora en la calidad del trabajo y potenciar la toma de decisiones a través de datos más precisos. Así mismo, según Corvalán (2019), existen unas tendencias internacionales que abarcan un avance en las tareas mecánicas y rutinarias y se realiza una transición para desarrollar nuevas habilidades en el ámbito laboral. A partir de 2020, los estudiantes en general, hemos sido partícipes de un cambio tecnológico significativo, lo que nos ha hecho mucho más receptivos a aprender e integrar estas tecnologías en nuestra vida cotidiana. Según, Acurio et al. (2022) nos encontramos en la época de mayor aprendizaje por medio de la inteligencia artificial, este proceso de adaptación nos ha permitido estar mejor preparados para implementar Inteligencias Artificiales en el ámbito laboral, facilitando no solo nuestro propio aprendizaje, sino también nuestra capacidad para compartir este conocimiento y enseñar a nuestros equipos de trabajo cómo aprovechar al máximo estas herramientas.

Según Castagno-Fornasari (2013), existen tres momentos clave en la vida profesional: el primero es la elección de la carrera, el segundo es el contacto con el campo profesional y el tercero es la experiencia laboral. El desarrollo de estos momentos permite adquirir las habilidades esenciales y los factores determinantes para que los jóvenes accedan a empleos dignos. En el contexto de las prácticas laborales, estos momentos se reflejan en la comprensión del entorno profesional, el crecimiento personal y el entendimiento de cómo estas experiencias influyen en su desarrollo profesional a largo plazo.

## DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORA

Nuestra experiencia sistematizada trae como producto el desarrollo y presentación de un manual que presente una serie de soluciones estratégicas para optimizar la gestión de recursos y el flujo de trabajo en las empresas de Seguros Bolívar y Academia Smart, en este sentido, la importancia de los manuales organizacionales “*se centra en proporcionar una estructura y claridad a las complejidades que caracterizan a las organizaciones contemporáneas, las cuales deben manejar un creciente volumen de operaciones y la integración de nuevas tecnologías*” (Algor Education, 2024, P. 1), de esta manera la implementación de este tipo de documento funcionará como guía para la comunicación, coordinación y desarrollo de los proyectos en estas empresas. Cabe aclarar que, además de las oportunidades de mejora identificadas en nuestras experiencias durante la práctica, mostraremos otras alternativas adicionales que fueron resultado de la implementación de la metodología de doble diamante, que según Margot and Margot (2021) es un método centrado en las personas que permite adaptarse a diferentes situaciones y de esta manera brindar solución a diferentes dificultades que se puedan llegar a presentar.

El objetivo de este manual es proporcionar soluciones para mejorar la comunicación asertiva y de esta manera aportar a la optimización del rendimiento laboral, las cuales podrán ser implementadas en las áreas de Mercadeo y Cultura y comunicación de las empresas a las cuales será presentado el producto (Seguros Bolívar y Academia Smart). Y que, además, si bien dentro de nuestra experiencia y sistematización identificamos dos oportunidades de mejora en el aspecto comunicativo de las empresas, la metodología de doble diamante nos permitió visualizar otras oportunidades y soluciones hacia la optimización del rendimiento de las empresas a través de recursos innovadores que potencien aún más el flujo laboral.

Teniendo en cuenta que nuestra sistematización nos permitió identificar situaciones de mejora frente a la comunicación interna en las áreas en que nos desempeñamos, esto nos lleva a procesar colectivamente nuestras experiencias y en este sentido aportar desde nuestra propuesta. Es de esta manera, que tenemos la oportunidad de planear la experiencia de una guía ideal que cumpla con nuestro objetivo y sea de fácil acceso y entendimiento para las áreas de Mercadeo y Cultura y comunicación de las empresas Seguros Bolívar y Academia Smart, en este sentido proponemos un manual que sirva de aporte en pro al fortalecimiento de un entorno laboral provechoso que desde la creatividad aporte al desarrollo de mecanismos.

La provisión de recursos para la generación y el desarrollo de ideas, la existencia de una comunicación fluida en el seno de la empresa, la participación de todos los trabajadores en la toma de decisiones o la consideración del esfuerzo realizado parecen ser de especial relevancia para conseguir este propósito, como lo menciona María Felisa Muñoz en su texto *La Percepción del Entorno Organizativo y la Creatividad* (Muñoz, 2008, P. 148).

A partir de nuestra sistematización y análisis tenemos contemplada la siguiente estructura para el producto del manual:

- Introducción, explicará brevemente el objetivo y propósito del manual y su enfoque en mejorar la productividad y optimización del trabajo en las empresas a las que será presentado. Además, de una breve descripción de las oportunidades de mejora encontradas en nuestro desarrollo de la práctica profesional y la importancia de la implementación y adaptabilidad de estos recursos al desarrollo y rendimiento laboral.
- Diagnóstico y análisis, donde se realizará la identificación de situaciones de mejora en cada entorno permitiendo a los usuarios realizar un autodiagnóstico del estado de sus flujos de trabajo mediante un cuestionario.
- Propuesta de soluciones, mediante una breve explicación de las principales herramientas y métodos recomendados (software de gestión de proyectos, IA, automatización, técnicas ágiles, entre otros) los usuarios podrán seleccionar las mejores opciones según su tipo de entorno laboral y las necesidades específicas de su equipo, donde cada opción o módulo tendrá su respectiva explicación y profundización con ejemplos visuales que muestren cómo puede aplicarse en diferentes entornos laborales. Algunos de ellos serán:
  - Gestión de Tareas y Prioridades
  - Automatización de Procesos Repetitivos
  - Comunicación Efectiva en Equipos de Diseño
  - Uso de Herramientas de Productividad y Software de Gestión
  - Etapas de inducción y adaptación para aprendices, practicantes y nuevos trabajadores
- Evaluación y medición de resultados, lo que permitirá medir el impacto mediante una explicación de cómo evaluar la efectividad del programa (indicadores clave de rendimiento, satisfacción del equipo, reducción de tiempos de entrega, etc.).

- Conclusiones y recomendaciones, mediante un resumen de beneficios recapitularemos los principales beneficios de la implementación del programa, como mayor productividad, mejor organización y reducción de tareas repetitivas.

## **PROPUESTA QUE EVIDENCIE EL ANÁLISIS Y APORTE DE LA EXPERIENCIA**

A continuación, se hará una descripción de las categorías a tratar en la propuesta junto con la relación a los autores que complementan la perspectiva conceptual.

- Introducción. Como menciona Pisco (1999), la productividad de un empleado está directamente relacionada con las herramientas que la empresa le proporciona. Por lo tanto, al comprender y utilizar eficientemente estas herramientas, se logrará no solo un aumento en la productividad, sino también un mayor entendimiento del área en la que se desempeña.
- Diagnóstico y análisis. Según Urueña - Moreno (2020) el desarrollo organizacional se encuentra conectado con la productividad junto con la correcta identificación de situaciones de mejora, por lo que, en consecuencia, realizar un diagnóstico del entorno de trabajo en las empresas Seguros Bolívar y Academia Smart se vuelve un rol de suma importancia para el desarrollo de este proyecto.
- Propuesta de soluciones. Finalmente, según García-Madurga et al. (2021) a partir del COVID-19, las empresas han pasado por una adaptación a los cambios de la sociedad y de los modos de trabajo, en ese orden de ideas, la implementación de estas herramientas generará una adaptación a los tiempos vanguardistas y permitirá una correcta optimización del trabajo.

## CONCLUSIONES

Durante la trayectoria de nuestras prácticas profesionales en Seguros Bolívar y la Academia de Idiomas Smart, hemos detectado retos constantes en la comunicación interna, la incorporación de grupos interdisciplinarios y la administración eficaz del tiempo, que impactan en la productividad y el desempeño de los equipos laborales. Estos desafíos subrayan la importancia de herramientas y tácticas que mejoren los procesos de trabajo y promuevan la coordinación entre los distintos departamentos.

Para enfrentar estos retos, sugerimos la creación de un manual que no solo potencie la comunicación asertiva y la organización de proyectos, sino que también incorpore herramientas tecnológicas, como la inteligencia artificial y técnicas ágiles, con el objetivo de automatizar labores repetitivas y administrar de manera más eficiente los recursos. Este manual proporcionará soluciones ajustadas a las demandas de cada ambiente de trabajo en las empresas de Seguros Bolívar y Academia Smart, con el objetivo de incrementar la eficacia y disminuir los fallos en el proceso de creación. La aplicación de este recurso puede cambiar el rendimiento de los equipos en ambas compañías, promoviendo la unidad, claridad en las metas y una mayor organización en la utilización del tiempo. Además, ofrecerá una orientación fácil de usar para la adaptación de nuevos trabajadores, optimizando su incorporación en las dinámicas de trabajo.

Para concluir, esta sistematización de experiencia evidencia que la mejora en la comunicación interna y la organización estructurada son fundamentales para el progreso del trabajo colaborativo, en particular en ámbitos creativos. Las herramientas sugeridas no solo incrementarán la productividad, sino que también favorecerán la calidad final de los productos entregables y la satisfacción de los clientes o colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Katzenbach. (2000). *El Trabajo en Equipo*.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=phByqWOFpWEC&oi=fnd&pg=PA9&dq=trabajo+en+equipo+dise%C3%B1o+grafico&ots=MNvw1fdKM6&sig=NIJZSgSoL4DHYzQTR9Gu65Gf69U#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo%20dise%C3%B1o%20grafico&f=false>
2. Klaxoon. (2024). *El método del doble diamante: su historia y usos actuales*  
<https://klaxoon.com/es/insight/el-metodo-del-doble-diamante-su-historia-y-sus-usos-actuales>
3. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. (s.f.).  
<https://www.redalyc.org/pdf/292/29248181009.pdf>
4. Asana, T. (2024, 28 octubre). 6 pasos para crear la mejor estrategia creativa [2024] • Asana. Asana. <https://asana.com/es/resources/creative-strategy>
5. Vargas Caro, L. V. (2022). *Órdenes del diseño: Visualización de la práctica profesional del diseñador gráfico en Bogotá, Colombia*.  
<https://repository.libertadores.edu.co/server/api/core/bitstreams/1b48ee92-1358-46c4-8220-36b150630273/content>
6. Gómez Mujica, A., & Acosta Rodríguez, H. (2003). *Acerca del trabajo en grupos o equipos*. *Acimed*, 11(6), 0-0. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s1024-94352003000600011&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s1024-94352003000600011&script=sci_arttext)
7. González, A. M. C., De La Corte De La Corte, C., & Rubio, J. M. L. (2010). *Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral*. *Dialnet*  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3685157>
8. Nd. *La importancia de los manuales organizacionales en la gestión empresarial*. (2024). *Algoreducation.com*. <https://cards.algoreducation.com/es/content/rvl-PYql/gestion-empresarial-manuales-organizacionales>
9. Muñoz, F. (2008). *La percepción del entorno organizativo y la creatividad: análisis de las dimensiones del clima laboral que determinan el comportamiento creativo del empleado en la empresa*. *Pecunia: Revista de La Facultad de Ciencias Económicas Y Empresariales*, 1, 147–183. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3104718.pdf>
10. Gamonal-Arroyo, R., & García-García, F. (2015). *La capacidad discursiva del diseño gráfico*. *Arte, individuo y sociedad*, 27(1), 9-24.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5135/513551296001.pdf>

11. ACEMI. (2021). *Informe de transformación digital en el sector salud*.  
<https://www.acemi.org.co>
12. Piña, P. F. M., Quintanilla, M. H. F., Cuadrado, E. P. A., & Basantes, R. L. B. (2019). *Uso de herramientas multimedia en el proceso de enseñanza aprendizaje aplicado a la educación superior*. Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9063266>
13. Ayoví-Caicedo, J. (2019). *Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones*. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La Investigación Y Publicación En Ciencias Administrativas Económicas Y Contables) ISSN 2588-090X Polo De Capacitación Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 4(10), 58–76.  
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
14. Ulises, C. C. C. (2020, December 3). *La inteligencia artificial y el periodismo de datos, constructos teóricos sobre su implicación en el aumento de la productividad del periodista entre los años 2015-2020*.  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654853>
15. Purdy, M., & Daugherty, P. (2016). *Inteligencia artificial, el futuro del crecimiento*. Obtenido de Universo Abierto: <https://universoabierto.org/2018/06/26/inteligencia-artificial-el-futuro-del-crecimiento>.
16. Corvalán, J. G. (2019). *El impacto de la Inteligencia Artificial en el trabajo*. *Ágora*.  
<http://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=7210980>
17. Castagno, M., & Fornasari, M. (2013). *Tres momentos del inicio de una vida profesional. Valor identitario de las prácticas universitarias*. *Revista costarricense de Psicología*, 32(2), 195-212. <https://www.redalyc.org/pdf/4767/476748718006.pdf>
18. Pisco, M. C. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. *Revista de psicología*, 3(5).  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
19. Urueña, A. M. M., & Moreno, M. a. M. (2020, July 15). *IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL, PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL*.  
<https://urepublicana.edu.co/ojs/index.php/ingenieria/article/view/672>
20. García-Madurga, M., Grilló-Méndez, A. J., & Morte-Nadal, T. (2021). *La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática*. *Retos*, 11(21), 55–70.  
<https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.04>
21. Fachelli, Sandra, and Eric Fernández Toboso. "El valor de las prácticas laborales universitarias." *Estudios sobre Educacion*, no. 40, Feb. 2021, pp. 127+. Gale

*OneFile: Informe Académico,*

[link.gale.com/apps/doc/A653056156/IFME?u=anon~f8240815&sid=googleScholar&xid=23048400](https://link.gale.com/apps/doc/A653056156/IFME?u=anon~f8240815&sid=googleScholar&xid=23048400). Accessed 28 Oct. 2024.

22. Melchor Castro, J., Ramírez Lazcano, V., Ramos Advíncula, A. A., Vázquez Torillo, C. O., & Vera Villegas, M. D. R. (2016). *Diseño de un manual de procedimientos para elevar la productividad de la empresa Sinnova TI*.  
<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/20300/TESIS%20%20A7.2183.pdf?sequence=1>
23. Bertoldi, C. A. (2020, August 30). *Reuniones efectivas. Biblioteca Digital UNCUIYO - Del Sistema Integrado De Documentación - UNCUIYO*.  
<https://librosffyl.bdigital.uncu.edu.ar/15720>
24. *Por qué debes automatizar tus tareas repetitivas y rutinarias en tu trabajo*. (2023, septiembre 14). LinkedIn.com. <https://www.linkedin.com/pulse/por-qu%C3%A9-debes-automatizar-tus-tareas-repetitivas/>
25. Acurio, W. P. P., Cuchiye, W. C. C., Castro, D. J. N., & Zamora, L. E. M. (2022). *Implementación de la Inteligencia Artificial (IA) como Recurso Educativo*. Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8430804>
26. Margot, Q. B. M., & Margot, Q. B. M. (2021). *Metodología “Doble Diamante” aplicada al aprendizaje del Diseño Tridimensional en estudiantes universitarios de Diseño Gráfico*. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/4071>

## **PRODUCTO MANUAL**

El producto se encuentra en el siguiente enlace.

<https://heyzine.com/flip-book/7a144b59a4.html>