

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



**MANEJO EFICIENTE DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA
EL CUMPLIMIENTO DE METAS LOCALES DE AIESEC**

Autor:

ÁNGELA SALOMÉ UBILLA BÓRQUEZ

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADO A LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES,
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROFESOR GUÍA: JOHN REYNOLDS

Santiago - Chile

MARZO, 2011

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



**MANEJO EFICIENTE DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA
EL CUMPLIMIENTO DE METAS LOCALES DE AIESEC**

Autor:

ÁNGELA SALOMÉ UBILLA BÓRQUEZ

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADO A LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES,
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROFESOR GUÍA: JOHN REYNOLDS

Santiago - Chile

MARZO, 2011

AGRADECIMIENTOS

Es una emoción inmensa pensar que una familia desde que te vio nacer te apoye incondicionalmente en todos tus desafíos, ya sean personales como profesionales, el presente informe es el resultado de ambos. Al ingresar a AIESEC fue una oportunidad para mí de desafiarme ante miles de obstáculos nuevos por descubrir y que estaba dispuesta a trabajar, es por ello que el transcurso del tiempo como vicepresidenta me fui dando cuenta de las vidas que uno cambiaba mediante su esfuerzo y que no solo ese era el resultado final sino las vidas en el exterior que estaban cambiando estos jóvenes universitarios chilenos impactando positivamente en organizaciones u empresas que tomaron el desafío de apostar por talento nacional para hacer crecer sus ideas.

El trabajo en equipo fue un pilar fundamental para poder hacer crecer a AIESEC, gracias a todas esas personas que contribuyeron a cambiar esas vidas y por confiar en que todo podía ser mejor gracias a la unión de nuestro esfuerzo.

Todas las metas cumplidas y por seguir cumpliendo son resultado del apoyo de mi familia, que sin ellos todo esto no hubiese sido posible, los amo y gracias por creer en mí.

INDICE

	Páginas
Portada	2
Agradecimientos	3
Siglas y Abreviaturas	5 al 6
Introducción	7 al 8
 CAPITULO 1	
1.1 Descripción de la Empresa u Organización	9 al 19
1.2 Descripción de las Funciones Realizadas	20 al 28
 CAPITULO 2	
2.1 Objetivos Generales y Específicos	29
2.2 Marco Teórico	30 al 39
2.3 Desarrollo de la Investigación	39 al 64
 CAPITULO 3	
3 Conclusiones	65 al 74
Bibliografía	75
Anexos	76 al 91

SIGLAS Y ABREVIATURAS

- AIESEC:

Association Internationale des Étudiants en Sciences Économiques et Commerciales.

Asociación Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas y Comerciales.

- Quarter:

Se divide el año en tres periodos de cuatro meses cada uno del respectivo año.

- Exchange Participant:

Participante de Intercambio en el proceso de pasantías internacionales.

- Exchange Participant Manager:

Asesor o administrador que apoya al participante de intercambio en el proceso de pasantía internacional.

- Brief Creativo o de Marketing:

Informe en el cual se detalla el mensaje comunicacional, para definir un concepto de parte de las áreas involucradas (Comunicaciones e Intercambios Salientes).

- Key Performance Indicators (KPI):

Indicadores claves de desempeño que tiene AIESEC en los procesos de pasantía internacional.

- Matching:

Proceso de concretar el contrato de pasantía internacional.

- Ong's:

Organización Sin Fines de Lucro.

- Job Description:

Descripción de Cargo.

- Learning Weekend:

Fin de semana de inducción para los participantes de intercambio.

INTRODUCCIÓN

Aplicar la teoría que se aprende en la Universidad no es fácil cuando se quiere gestionar de la mejor forma posible, y más aún cuando no todos contribuyen a la mejora continua de la organización a través del trabajo en equipo, pero como profesional se debe ser capaz de aportar en base argumentos sólidos que sí se pueden modificar o hacer más eficientes los procesos para así contribuir a la calidad humana de las personas y con ello incrementar las metas planteadas. Es por ello que a través de mi Práctica Profesional en AIESEC y dedicada directamente a la gestión y planificación de equipos humanos y procesos internacionales de intercambio para jóvenes chilenos al desarrollar mi rol como gestora del área de Intercambios Salientes de AIESEC detecté necesidades de parte de esta organización para gestionar de manera eficiente procesos de reclutamiento, selección que involucran directamente al área de intercambios y cooperación internacional para así cumplir metas locales planteadas y contribuir a KPI (Key Performance Indicators) internacionales que exige la organización.

Mi gestión se enfocó directamente en diagnosticar el área de Intercambios Salientes y planificar metas inicialmente por quarter y junto con ellas guiar a un equipo humano al logro de estas, en el transcurso de este informe de practica ampliado se podrá apreciar el desarrollo de una investigación en base a recopilación de datos que ayudaron a ver la realidad de la organización y detectar ciertas falencias que durante el tiempo de mi práctica se quisieron mejorar o modificar en ciertos casos.

Para el desarrollo de este informe se planteó un objetivo general y específicos que a continuación se señalan:

Objetivo General

Desarrollar un plan de acción para mejorar la interconexión en los procesos de reclutamiento, selección y cooperación internacional en la organización y así crear procesos más eficientes para un mejoramiento continuo en la fase final, que es aumentar contratos de Pasantía Educacional y desarrollo multicultural para jóvenes chilenos de distintas universidades de Santiago de Chile en diferentes partes del mundo.

Objetivos específicos

- 1 Identificar las actividades que hacen poco eficiente los procesos de Reclutamiento y Selección de universitarios para pasantías internacionales.
- 2 Crear actividades que hagan más productivo los procesos de Reclutamiento y Selección para una mejor interconexión entre dichas tareas.
- 3 Crear un proceso de interconexión integral que involucre la Selección, Reclutamiento y Cooperación Internacional como una actividad integral para aumentar experiencias de jóvenes universitarios en pasantías internacionales.

CAPITULO 1: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA

1.1 Descripción de la empresa u organización.

“AIESEC es la red global de jóvenes universitarios y recién graduados más grande del mundo. Presente en más de 107 países y territorios y con más de 50.000 miembros, es la plataforma para que los jóvenes desarrollen su potencial de liderazgo, para causar un impacto positivo en la sociedad”.¹

En alianza con organizaciones e instituciones de educación superior AIESEC cuenta con 60 años de experiencia desarrollando estudiantes de alto potencial y líderes responsables con conciencia global. Esta organización provee a sus miembros la oportunidad de ser ciudadanos del mundo, ofreciéndoles la oportunidad de obtener experiencia práctica y habilidades que son valoradas en el mundo de hoy.

El proceso innovador de desarrollo de AIESEC consiste en ofrecer experiencias prácticas profesionales de alto impacto, oportunidades de liderazgo y un ambiente global de aprendizaje, comprendido por 470 Conferencias cada año en todo el mundo.

AIESEC en Chile

AIESEC en Cono Sur existe desde 2005, cuando se unieron esfuerzos para ofrecer la esencia de la organización en Sudamérica: activar el liderazgo entre los jóvenes y generar agentes de cambio en la sociedad.

1 No especificado, Acerca de AIESEC Santiago, <http://www.aiesec.org>, AIESEC CONOSUR, 07.12.2011, 10.00 AM.

Esta región está conformada por tres países: Argentina, Chile y Uruguay. A través de ésta unión, AIESEC ha consolidado y alineado sus oficinas locales con el fin de tener más resultados y posicionamiento en el mundo.

AIESEC Cono Sur se dedica a desarrollar sus más de 400 miembros activos de los cuales gran parte decidirá vivir la experiencia del intercambio internacional en el corto plazo.

Actualmente presente en 12 localidades, AIESEC Cono Sur cuenta con oficinas en:

Argentina

- Bahía Blanca
- Buenos Aires
- Córdoba
- La Plata
- Mendoza
- Tandil

Uruguay

- Montevideo

Chile

- Concepción
- Santiago
- Temuco
- Valdivia
- Viña del Mar

Historia

Lo que empezó en 1948 como una organización que ayudase a desarrollar "relaciones amistosas" entre los países miembros, es hoy una asociación global con actividad en 107 países y diferentes territorios.

Los miembros fundadores de AIESEC iniciaron el desarrollo de la organización entre 1946 - 1948. Sin embargo, no fue hasta 1949, durante el Congreso Global en Estocolmo (Suecia), cuando fue definida una identidad clara.

El programa de intercambios se inició en 1949 con 89 estudiantes. Desde entonces, el intercambio internacional de jóvenes permanece como una de las actividades principales de la organización. En los siguientes años, hubo un flujo continuo de anexiones de países a la red, lo que hizo que en un periodo muy corto de tiempo AIESEC se convirtiese en Global.

El número de estudiantes y organizaciones involucradas en el programa de intercambio creció rápida y constantemente, alcanzando los 2.467 intercambios a fines de 1960 y los

4.232 a fines de 1970.

“Tras la propuesta de Alemania en 1961, los seminarios fueron incluidos en un principio como parte de las actividades de recepción para los jóvenes en fase de intercambio. Tal propuesta fue bien recibida por los otros países y se definió un conjunto general de temas a tratar en los seminarios. Eran temas principalmente económicos y por primera vez AIESEC estaba abordando problemáticas socio-económicas específicas con un enfoque apolítico”.²

En el Congreso Global de 1974 en Burdeos (Francia), se presentó una importante moción: la duración mínima de un intercambio sería de seis semanas. Esta medida mejoró notablemente la calidad de los intercambios.

En 1976 un Programa Temático Internacional fue establecido, con el propósito de enfocar todos los seminarios internacionales, nacionales, regionales y locales en temas específicos. Esta idea se continuó y creció en varias etapas, mejorando notablemente. Posteriormente, el enfoque de la organización estuvo en abordar temas y problemáticas globales además del programa de intercambios. Algunos temas fueron: comercio internacional, formación gerencial, desarrollo sostenible, desarrollo empresarial y responsabilidad social entre otros. Los que eran discutidos en seminarios locales, nacionales y globales.

² No especificado, *Acerca de AIESEC INTERNACIONAL*, <http://www.myaiesec.net>, AIESEC, 09.12.2011, 13.00 AM.

A finales de los 90, la discusión sobre la relevancia de la organización puso al Programa Internacional de Intercambios de nuevo en la agenda central y se canalizaron mayores esfuerzos para asegurar el crecimiento de esta área.

En el 2008, AIESEC celebra 60 años activando liderazgo. Ese mismo año, el ex miembro de AIESEC, Martti Ahtisaari obtiene el premio Nobel de la Paz.

Misión

La paz y el desarrollo del potencial humano.

Entendimiento internacional y cooperaciones con países y comunidades, mediante el desarrollo de individuos.

Valores

- Activar el liderazgo.
- Demostrar integridad.
- Vivir la diversidad.
- Disfrutar de la participación.
- Trabajar por la excelencia.
- Actuar sustentablemente.

Productos o Servicios

Las prácticas internacionales son la experiencia de aprendizaje más demandada por los jóvenes que quieren integrar a AIESEC. Todos los años proporcionan a más de 5.500 miembros la oportunidad de cambiar sus vidas viviendo y trabajando en el extranjero en las áreas técnicas, gestión, educación y desarrollo.

Existen dos modalidades de intercambio:

Intercambios entrantes de personas extranjeras para pasantías educacionales en empresas u ong's en Chile.

Intercambios salientes de personas chilenas para pasantías educacionales en empresas u ong's internacionales.

Tipos de Intercambios Internacionales:

Gestión: Administración, Finanzas, Contabilidad, Marketing, Gestión de Proyectos y Recursos Humanos.

Técnicas: Prácticas de ingenierías técnicas, realizando trabajos con gestión de sistemas, informática, desarrollo de páginas web, bases de datos, redes, software.

Educación: Prácticas en instituciones de enseñanza realizando proyectos educativos, enseñando idiomas.

Desarrollo: Prácticas en ong's u otras instituciones relacionadas con el desarrollo de las comunidades más necesitadas.

Mercados

Estudiantes

En el proceso de reclutamiento para futuros miembros de AIESEC, el foco principal son estudiantes universitarios cursando el último año, egresados o titulados menos de 30 años de edad de sus carreras universitarias.

Las Universidades que trabajan con AIESEC en Chile con programas de pasantía internacional son: Universidad de Valparaíso, Universidad de Chile, Universidad Católica, Universidad de Santiago, Universidad de Concepción, Universidad Mayor, Universidad Adolfo Ibáñez, Universidad Técnica Federico Santa María, etc.

Empresas

El programa de intercambios internacionales se sustenta en base a partners nacionales y extranjeros los cuales son empresas u ong's con prestigio mundial, con estándares de calidad y forma de trabajar similares a los valores que sostiene AIESEC. Estos son quienes aceptan a diferentes pasantes internacionales por medio de AIESEC para que trabajen en las diferentes áreas (técnicas, administrativas y educativas) de sus empresas.

Entre las empresas con las cuales trabaja a través de pasantías educacionales son: TATA, Deloitte, Unilever, Gerdau Aza, Microsoft, Vale, DHL, Procter & Gamble, Philips, Mc Graw Hill, Ashoka, GSK, UNICEF, etc.

Organizaciones Sin Fines de Lucro

Las diferentes ong's que participan en AIESEC son carentes de diferentes temáticas, ya sean administrativas, marketing, ventas, sociales, etc. los cuales a través de la ayuda e intermediación de profesionales de AIESEC crean proyectos de gran envergadura, agrupando estas diferentes ong's y así reclutar pasantes universitarios de distintos países que satisfagan las necesidades profesionales y humanas de estas y así crear agentes de cambios que impacten positivamente a la sociedad.

Algunos de estos proyectos sociales son: Aldea Global, Eduaction, Stand Up, The Andes Way, etc.

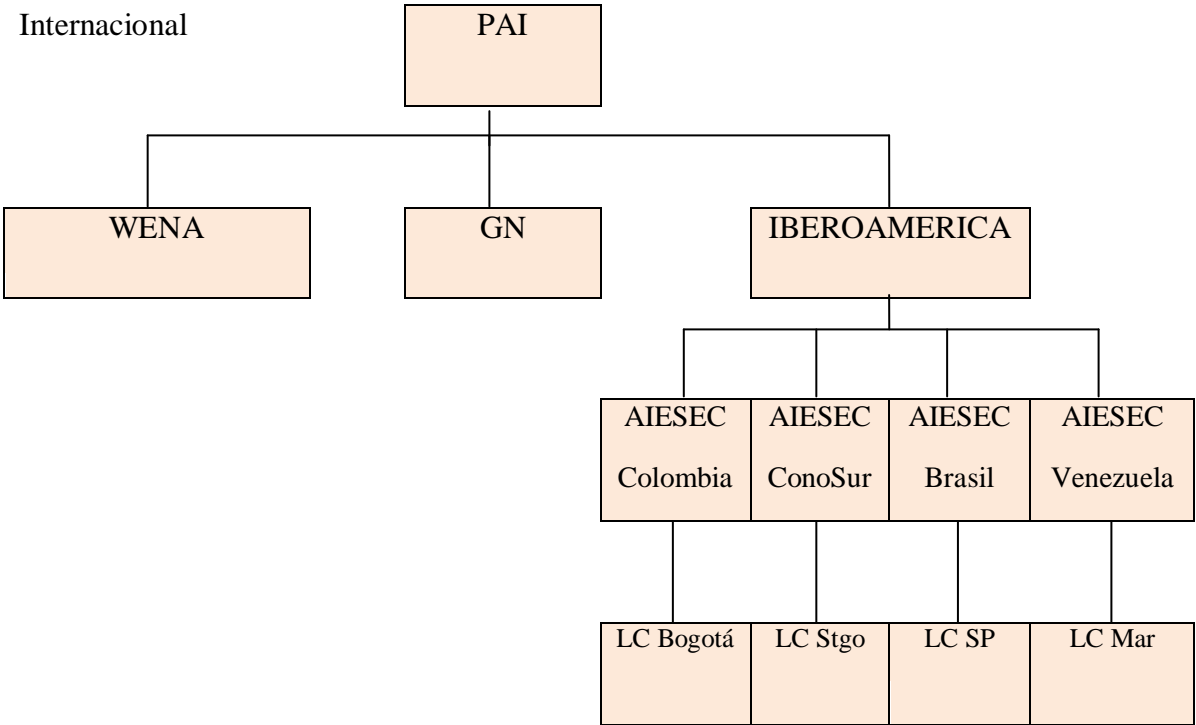
Gobierno

AIESEC alrededor del mundo desarrolla distintos proyectos sociales en base al intercambio de estudiantes universitarios para un impacto positivo en el país donde se desarrollan estos. Como foco principal en esta pasantía es crear agentes de cambios en la sociedad donde ellos trabajan.

En Chile mediante los diferentes proyectos sociales que se han desarrollado, estos han sido apoyados mediante educación 2020, Artemisia u otras organizaciones. Cabe destacar que el único país que trabaja activamente con el gobierno es Colombia, ya que ha sido una herramienta para superar la desigualdad y pobreza de tal país.

Estructura Organizacional

En la Figura 1 se aprecia la estructura de AIESEC a nivel internacional



PAI: Presidente de AIESEC Internacional.

WENA: Western Europe & North America.

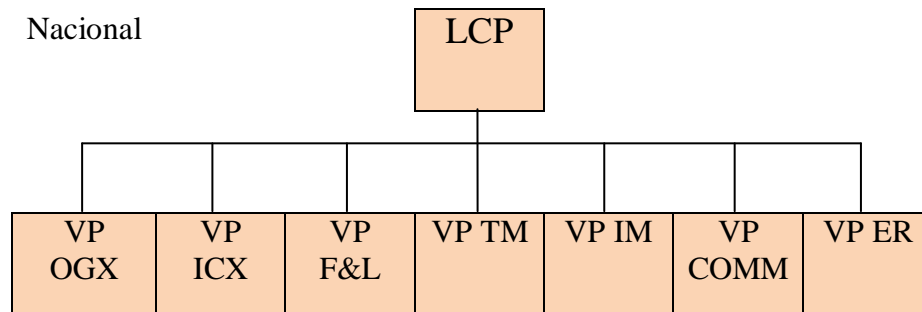
GN: Global Network

IBEROAMERICA: Países de Iberoamérica.

LC Santiago: Local Comité Santiago.

Figura 1. Estructura Organizacional Internacional de AIESEC. 3

En la Figura 2 se observa la estructura organizacional de AIESEC a nivel nacional



LCP: Presidente Comité Local.

VP OGX: Vicepresidente de Intercambios Salientes.

VP ICX: Vicepresidente de Intercambios Entrantes.

VP F&L: Vicepresidente de Finanzas y Legal.

VP TM: Vicepresidente de Recursos Humanos.

VP IM: Vicepresidente de la Administración de la Información.

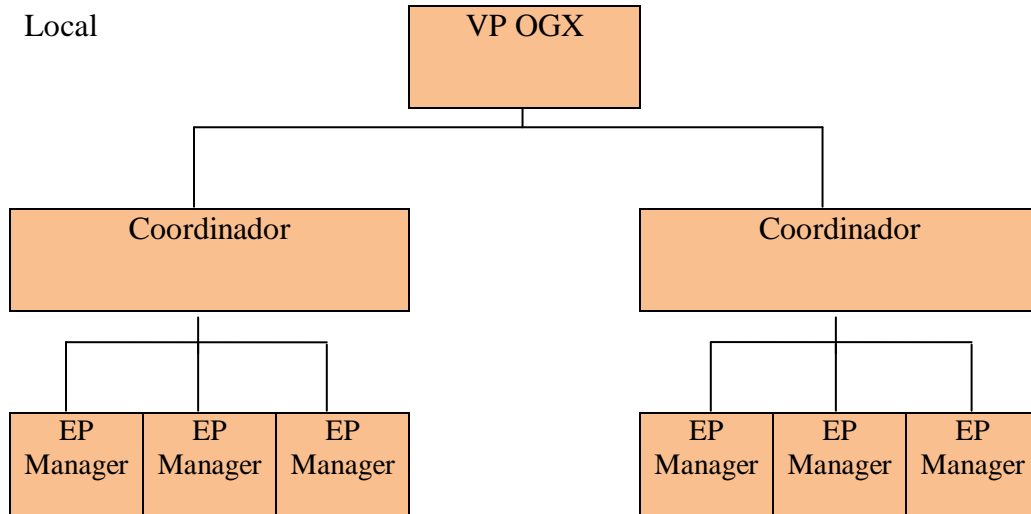
VP COMM: Vicepresidente de Comunicaciones.

VP ER: Vicepresidente de Relaciones Externas.

3 No especificado, AIESEC Y SU ESTRUCTURA, <http://www.myaiesec.net>, AIESEC INTERNACIONAL, 05.09.2011, 18.00 PM.

Figura 2. Estructura Organizacional de AIESEC Nacional. 4

En la Figura 3 se aprecia la estructura organizacional de AIESEC a nivel local



VP OGX: Vicepresident Outgoing Exchange.

Coordinador: Jefe de grupo, persona que lidera el grupo de ep manager's de forma organizada y planificada.

EP Manager: Exchange Participant Manager, Administrador del Participante de Intercambio.

Figura 3. Estructura Organizacional de AIESEC a nivel Local. 5

4 No especificado, AIESEC Y SU ESTRUCTURA, <http://www.myaiesec.net>, AIESEC INTERNACIONAL, 05.09.2011, 18.00 PM.

5 No especificado, AIESEC Y SU ESTRUCTURA, <http://www.myaiesec.net>, AIESEC INTERNACIONAL, 05.09.2011, 18.00 PM.

1.2 DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES REALIZADAS

Para el cargo de Vicepresidenta de Intercambios Salientes las funciones fueron:

- Planificación de contratación de pasantía educacional internacional junto a RR.HH. y Relaciones Externas.
- Reuniones de Capacitación a su equipo.
- Responsable de la realización del proceso de preparación cultural de salida del participante de intercambio.
- Responsable de la coordinación y ejecución del último proceso de selección para el ingreso de participante de intercambio de pasantía educacional.
- Responsable del contrato de pasantía educacional mediante la triangulación legal (Empresa-Estudiante-AIESEC).
- Seguimiento de desempeño de todos los integrantes del área de intercambios salientes.
- Responsable de la elaboración del Brief de Marketing para el área de comunicaciones.
- Liderar la cooperación entre comités de diferentes países.
- Manejo avanzado del sistema myaiesec.net.
- Responsable de la investigación de mercado internacional.

1.2.1 Trabajo Desarrollado

Responsable de asegurar cantidad y calidad cada vez mayor de intercambios (pasantías educacionales) en el comité local de Santiago de Chile, mediante la promoción de oportunidades internacionales, matching y entrega de alta calidad de intercambios.

- Planificación de contratación de pasantía educacional internacional junto a RR.HH. y Relaciones Externas.

El área de Intercambios Salientes tiene directa interconexión con RR.HH. al momento de entregar el análisis de investigación de mercado, ya que este es determinante al momento de reclutar los perfiles necesarios de estudiantes para las futuras pasantías educacionales. También este análisis es entregado al área de Relaciones Externas para formar alianzas con las distintas universidades donde se reclutan los perfiles con los cuales trabaja el área de RR.HH. Luego que esta área recluta a los perfiles de estudiantes idóneos, estos pasan al área de intercambios salientes para ser seleccionados como última etapa para su proceso de salida educacional internacional.

- Reuniones de Capacitación a su equipo.

El equipo de personas que conforma Intercambios Salientes debe ser capacitado en el Know How de los diferentes procesos que realiza el área y hacer seguimiento de estos. El área está en constante capacitación y estas se realizaban cada dos semanas para obtener un feedback más oportuno de acuerdo a las problemáticas y desafíos que el equipo estaba enfrentando.

- Responsable de la realización del proceso de preparación cultural de salida del participante de intercambio.

El proceso de preparación cultural de salida es denominado OPS (outgoing preparation seminar) se enfoca en gestionar capacitaciones, ya sean técnicas u sociales para una preparación más directa con el país donde desarrollará su pasantía educacional el estudiante. Este proceso de complementa con reforzamiento del dominio del idioma del país donde realizará su pasantía y pre adaptación a dicho país, ya sea social, legal y culturalmente.

- Responsable de la coordinación y ejecución del último proceso de selección para el ingreso de participante de intercambio de pasantía educacional internacional.

La gestión de este último proceso es determinado por cuatro fases que son test aplicados por profesionales de dichas áreas a aplicar; Test de Inglés o Francés o Chino, Test de Habilidades Técnicas, Test Psicológico, Test de Formación Aieseca. Es importante destacar que dichos test pueden ser grupales o individuales dependiendo de la cantidad de candidatos a evaluar.

- Responsable del contrato de pasantía educacional mediante la triangulación legal (Empresa-Estudiante-AIESEC).

AIESEC como entidad no gubernamental debe trabajar mediante una triangulación legal que contempla al Estudiante como ente comprador del servicio, AIESEC como nexa

legal entre el estudiante y la empresa, Empresa como prestador del servicio a AIESEC a través del estudiante. El pago del servicio prestado es pagado por la Empresa a AIESEC y este último al estudiante. El contrato en cuestión de términos legales se define como convenio de programa internacional de intercambios, el cual considera; los objetivos del convenio, obligaciones de las partes, duración del convenio y terminación de este. (Ver anexo N° 1).

- Seguimiento de desempeño de todos los integrantes del área de intercambios salientes.

El seguimiento de desempeño de todos los integrantes del área de intercambios salientes en una labor fundamental para evaluar y medir las tareas diarias de las personas para el cumplimiento de metas que tienen como equipo e individualmente. Sus tareas diarias son medidas por desempeño y metas cumplidas por quarter, estos se determinan como períodos que dividen el año en tres periodos de cuatro meses, y así trabajando tres quarter al año, los cuales son evaluadas y medidos en base al job description de su cargo a desempeñar, estos están directamente vinculados a los Key Performance Indicators internacionales de AIESEC los cuales son transmitidos de acuerdo a la función que realicen y que conlleve finalmente a la visión final que es aumento en la cantidad de intercambios y calidad de estos. Es importante mencionar que las herramientas que son utilizadas son cuantificables lo cual son reflejadas en porcentaje de acuerdo al desempeño que realizó la persona en sus tareas, en cual también tiene directa relación al Balanced Scorecard que utilizan todos los vicepresidentes para una mejor estrategia y

planificación al momento de medir y evaluar desempeños para así poder cumplir con las metas del comité local.

En resumen el proceso se determina de la siguiente manera, a principios de cada quarter se establecen metas cuantificables que estén alineadas con las metas del comité local, para cada miembro del equipo.

Primero se establecen metas y a finales del periodo en cuestión para poder evaluar, el cumplimiento de las metas por quarter de cada miembro, su coordinador debe hacer saber y reportar los resultados a su vicepresidente.

Luego de los resultados obtenidos se realiza un seguimiento, feedback y reporte; Seguimiento, consta de cerciorarse que las tareas fueron cumplidas en fechas oportunas e investigar en los casos que no fueron realizadas, se da apoyo en aquellas tareas que puedan resultar más difíciles en la práctica y se lleva un reporte del seguimiento. Feedback, se informa a cada miembro sobre sus desempeños antes de hacer el reporte oficial y se validan las evaluaciones para evitar juicios personales de las personas evaluadas. Reporte, los coordinadores reportan las evaluaciones a los vicepresidentes de cada área en cuestión con antelación y los vicepresidentes supervisan y reúnen las evaluaciones de toda el área para realizar un reporte final.

- Responsable de la elaboración del Brief de Marketing para el área de comunicaciones.

La investigación de mercado internacional tiene una post tarea, la cual se direcciona hacia la promoción de estas ofertas extranjeras y así motivar a los futuros estudiantes universitarios que quieran tomar el desafío de una pasantía educacional fuera del país, para que el área de comunicaciones tenga un concepto claro de lo que se quiere transmitir en las promociones de las ofertas investigadas, el área de intercambios salientes es responsable de la elaboración de un Brief creativo o de Marketing, el cual es una herramienta guía en el concepto de idea a transmitir en el proceso de promoción de ofertas de pasantías educacionales para el target de estudiantes que va focalizada la campaña elaborada y gestionada por comunicaciones en las distintas universidades con las cuales trabaja AIESEC acá en Chile.

- Liderar la cooperación entre comités de diferentes países.

El rol de vicepresidenta de intercambios salientes tiene una tarea muy importante en las metas dentro del comité local dónde trabaja, ya que este se ve afectado directamente después de distintas negociaciones con comités locales de otros países para gestionar cooperación internacional. La labor de esta es establecer documentos dónde previamente se gestionó una investigación de mercado interno en base a las necesidades de pasantías educacionales que se verán en los estudiantes que se tendrán durante el año, estos perfiles son reclutados en base a otra investigación de pool de acuerdo a las tendencias que muestran los diferentes target de estudiantes con los cuales trabajamos y que está muy vinculado al tiempo de salida que quieren partir estos.

- Manejo avanzado del sistema myaiesec.net.

El manejo avanzado de la plataforma internacional de AIESEC debe ser la herramienta de trabajo mejor utilizada por la Vicepresidenta, ya que es la única forma de gestionar, seguir y ejecutar las pasantías educacionales con otros países. Las distintas capacitaciones son en base al manejo avanzado de esta plataforma en primera instancia a los coordinadores del área y estos a sus Exchange Participant Manager, para que estos a su vez capaciten a sus Exchange Participant en la búsqueda de su intercambio.

- Responsable de la investigación de mercado internacional.

La forma de trabajar en AIESEC se ve reflejada mediante quarter, los cuales son muy exigentes en cuanto a metas locales, eso significa que en el área de intercambios salientes, la responsable de la investigación de mercado internacional es de la vicepresidenta, quién mediante la utilización de la plataforma de myaiesec.net puede averiguar cuáles son las ofertas y tendencias internacionales. Esta investigación consiste en gestionar un informe muy detallado sobre las ofertas y tendencias laborales en base a pasantías educacionales que ofrecen en distintas partes del mundo, las cuales son filtradas y enfocadas a las necesidades que observamos con los estudiantes universitarios demandantes acá en Chile. Luego se realiza una proyección de trabajo en base a la investigación de mercado en cada quarter.

1.2.2- Razones que impulsan el tema a desarrollar.

A través de mi Práctica Profesional en AIESEC y dedicada directamente a generar cooperación internacional para futuras prácticas profesionales para jóvenes chilenos. Al

desarrollar mi rol como gestora del área de Intercambios Salientes de AIESEC detecté una necesidad de parte de esta organización para gestionar de manera eficiente procesos de reclutamiento y selección que involucran directamente al área de intercambios y cooperación internacional para así cumplir metas locales y contribuir a KPI (Key Performance Indicators) internacionales que exige la organización (Ver anexo N° 2).

El área en la cual desempeñaba mis labores depende mucho de otras como Relaciones Externas, Comunicaciones y Recursos Humanos que tienen directa interconexión para el cumplimiento de las metas locales exigidas por AIESEC, ya sea en el proceso de selección de postulantes para la toma de intercambios de pasantías educacional, en el mensaje a comunicar y promoción para así atraer a los mejores perfiles para las vacantes que se negocian con otros países y en la misma negociación y acuerdos en las diferentes universidades con las cuales trabajamos para acreditar las diferentes oportunidades internacionales como prácticas universitarias o para formar alianzas para la reserva de cupos en países específicos para realizar pasantías educaciones en la época de verano de jóvenes universitarios chilenos en áreas que corresponden sus perfiles profesionales.

Las razones que impulsaron el tema para desarrollar mi informe de práctica ampliado fue que no se realizaban los procesos administrativos en las fechas indicadas, no se determinan correctamente las responsabilidades causando desorientación a las personas que pertenecían al área, la descripción de cargos no estaba bien diseñada causando vacíos en funciones importantes para cumplir el proceso de logística de las labores impuestas con fechas anteriormente determinadas.

Diferentes vacíos y manejos de los procesos no estaban bien diseñados causando directamente bajo cumplimiento de las metas y con ello desmotivación en el equipo humano del área de Intercambios Salientes, ya que la dirección no estaba bien orientada y las planificaciones no se cumplían por falta de interconexión de las partes involucradas.

Es por estos motivos que me interesó postular al cargo después de haber trabajado casi un año en la organización anteriormente y aplicar mi perfil administrativo enfocado a los negocios internacionales para mejorar los procesos, planificaciones, trabajo en equipo, logística, interconexión, etc. que involucraban al área para así formar un equipo de trabajo motivado y eficiente para el cumplimiento de las metas locales. Es por ello mi informe lo titulo “Manejo Eficiente de Procesos Administrativos para el Cumplimiento de Metas Locales de AIESEC”.

CAPITULO 2. PLAN INTEGRAL PARA UNA MEJORA CONTINUA.

2.1.- Objetivos generales y específicos.

Objetivo General

Desarrollar un plan de acción para mejorar la interconexión en los procesos de reclutamiento, selección y cooperación internacional en la organización y así crear procesos más eficientes para un mejoramiento continuo en la fase final, que es aumentar contratos de Pasantía Educacional y desarrollo multicultural para jóvenes chilenos de distintas universidades de Santiago de Chile en diferentes partes del mundo.

Objetivos específicos

- 1 Identificar las actividades que hacen poco eficiente los procesos de Reclutamiento y Selección de universitarios para pasantías internacionales.
- 2 Crear actividades que hagan más productivo los procesos de Reclutamiento y Selección para una mejor interconexión entre dichas tareas.
- 3 Crear un proceso de interconexión integral que involucre la Selección, Reclutamiento y Cooperación Internacional como una actividad integral para aumentar experiencias de jóvenes universitarios en pasantías internacionales.

2.2.- Marco Teórico

A continuación se revisarán los conceptos relacionados con el desarrollo de este informe que ayudarán a entender de mejor forma con definiciones claras y profesionales con respecto al trabajo desarrollado en AIESEC.

Reclutamiento.

“Se llama reclutamiento el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes de la organización. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo. Este proceso permite adquirir un conjunto de solicitantes de trabajo, del cual se seleccionarán después a los nuevos empleados”.⁶

Planeación estratégica del reclutamiento.

“Los planes estratégicos de la corporación señalan el rumbo que debe adoptar la organización e indican los tipos de puestos y labores que es necesario crear y llevar a cabo. El plan general de recursos humanos proporciona un esquema de los puestos que son necesario cubrir mediante reclutamiento externo y cuáles se deben cubrir de manera interna”.⁷

⁶ Werther, Jr. William B. Davis, Keith. *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Editorial Mc Graw Hill. Mexico, 2004, página 150.

⁷ Werther, Jr. William B. Davis, Keith. *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Editorial Mc Graw Hill. Mexico, 2004, página 152.

Reclutamiento Externo.

“El reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de fuera. Cuando hay una vacante, la organización trata de cubrirla con personas extrañas, es decir, con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento. El reclutamiento externo incide sobre candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones y puede involucrar una o más de las técnicas de reclutamiento siguientes” 8:

- Archivos de candidatos que hayan presentado espontáneamente o en reclutamientos anteriores.
- Carteles o anuncios en la puerta de la empresa.
- Contactos con sindicatos o asociaciones de profesionales.
- Contactos con universidades, escuelas, asociaciones de estudiantes, instituciones académicas y centros de vinculación empresa-escuela.
- Conferencias y ferias de empleo en universidades y escuelas.
- Reclutamiento en línea (on line) a través de internet.
- Anuncios en periódicos y revistas.

8 Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Editorial Mac Graw Hill Interamericana, Mexico, 2007, página 160.

Reclutamiento Internacional.

“El reclutamiento en países distintos al propio presenta considerables desafíos. En los países altamente industrializados y desarrollados el reclutador debe familiarizarse con una serie de posibilidades de información y orientación que tal vez no existen en los países en vías de desarrollo. En numerosos países las posiciones de liderazgo requieren aceptación social, vínculos formados desde la etapa universitaria y otros elementos que solo una persona que conozca a fondo la sociedad local puede determinar. Siempre que se inicia un proceso de reclutamiento internacional el reclutador debe esforzarse por obtener el máximo de información disponible acerca de la transferencia internacional para evitar la posibilidad de que el esfuerzo resulte inútil”.⁹

Selección.

Según los autores Werther y Davies “El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir que solicitantes deben ser contratados. El proceso comienza en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se toma la decisión de contratar a uno de los solicitantes. El Proceso de selección consta de pasos específicos que se siguen para decidir cual solicitante cubrirá el puesto vacante. Aunque el número de pasos que siguen diversas organizaciones varía, prácticamente todas las compañías modernas efectúan un proceso de selección.

⁹ Werther, Jr. William B. Davis, Keith. *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Editorial Mc Graw Hill. Mexico, 2004, página 166.

La función del administrador de recursos humanos consiste en ayudar a la organización a identificar al candidato que mejor se ajuste a las necesidades específicas del puesto y a las necesidades generales de la organización”. 10

“Los procesos de selección se basan en los requisitos de las especificaciones del puestos, dado que la finalidad de estos es proporcionar mayor objetividad y precisión en la selección de personal para dicha vacante”. 11

“Las técnicas de selección se pueden clasificar en cinco grupos” 12:

- Entrevista de selección.
- Pruebas de conocimientos o habilidades.
- Exámenes psicológicos.
- Exámenes de personalidad.
- Técnicas de simulación.

10 Werther, Jr. William B. Davis, Keith. Administración de Personal y Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill. México, 2004, página 182.

11 Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Editorial Mac Graw Hill Interamericana, Mexico, 2007, página 169.

12 Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Editorial Mac Graw Hill Interamericana, Mexico, 2007, página 177.

Entrevista de selección.

Es el método más utilizado en la selección de personal, esta preferencia existe a pesar de la subjetividad e imprecisa de la entrevista.

Dentro del enfoque de sistemas, el entrevistado o candidato se compara a una caja negra que será abierta: se le aplican determinados estímulos para verificar sus reacciones y, de esta manera, establecer las posibles relaciones de causa y efecto o verificar su comportamiento frente a determinadas situaciones.

Pruebas o exámenes de conocimientos o de habilidades.

Las pruebas de conocimientos o de habilidades son instrumentos o herramientas para evaluar objetivamente los conocimientos y habilidades adquiridos a través del estudio, práctica o del ejercicio. Buscan medir el grado de conocimiento profesional o técnico que exige el puesto o el grado de capacidad o habilidad para ciertas tareas.

Test psicológicos.

El termino test designa un conjunto de pruebas que se aplican a las personas para valorar su desarrollo mental, sus aptitudes, habilidades, conocimientos, etc.

“El test es una medida de desempeño o de realización, ya sea por medio de operaciones mentales o manuales, elecciones o de lápiz y papel.

El test se utiliza para conocer mejor a las personas en decisiones de empleo, en orientación profesional, en la evaluación profesional, en el diagnóstico de la personalidad, etc”. 13

Test de personalidad.

“Los test de personalidad son genéricos cuando revelan rasgos generales de la personalidad y reciben el nombre psicodiagnósticos. A esta categoría pertenecen los llamados test expresivos (de expresión corporal), como el PMK (psicodiagnósticos miocinético de Mira y López) y los llamados test proyectivos (de proyección de la personalidad), como el psicodiagnóstico de Rorschach, el test de percepción temática, el test de árbol de Koch, el test de la figura humana de Machover, el test de Szondi, etc.

Técnicas de simulación.

Las técnicas de simulación tratan de pasar del estudio individual y aislado al estudio en grupo y del método exclusivamente verbal o de realización a la acción social. Su punto de partida es el drama, que significa reconstruir sobre un escenario (contexto dramático) en el momento presente, en el aquí y el ahora, el acontecimiento que se pretende estudiar y analizar de la manera más cercana a la realidad”. 14

13 Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Editorial Mac Graw Hill Interamericana, Mexico, 2007, página 185.

14 Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Editorial Mac Graw Hill Interamericana, Mexico, 2007, página 188.

Descripción de puestos.

Para conocer el contenido de un puesto es necesario describirlo. “Su descripción es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distinto a todos los demás puestos que existen en la organización”. 15

Un puesto “se puede definir como una unidad de la organización que consiste en un grupo de obligaciones y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás puestos. Estas obligaciones y responsabilidades pertenecen al empleado que desempeña el puesto y proporcionan los medios con los cuales los empleados contribuyen al logro de los objetivos de una organización”.16

“La descripción de puestos se refiere al contenido de los puestos, es decir, a los aspectos intrínsecos de éstos”. 17

Evaluación del desempeño.

La evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra forma suele efectuarse en toda organización moderna.

15 Chiavenato, Idalberto. *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Editorial Mac Graw Hill Interamericana, Mexico, 2007, página 225.

16 Chruden, J.Herbert y Arthur W. Sherman Jr., *Personal management*, Cincinatti, South Eastern, 1963, p.79.

17 Chiavenato, Idalberto. *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Editorial Mac Graw Hill Interamericana, Mexico, 2007, página 227.

La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación respecto a la manera en que cumple sus actividades, y las personas que tienen a su cargo la dirección de las labores de otros empleados tienen que evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que han de tomar.

Cuando el desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente debe emprender una acción correctiva; de manera similar, el desempeño satisfactorio o que excede a lo esperado debe alentarse.

“La evaluación del desempeño requiere parámetros de desempeño, que constituyen los estándares o mediciones que permiten tomar decisiones más objetivas. Para ser efectivos, estos parámetros deben guardar relación estrecha con los resultados que desean en cada puesto”. 18

Trabajo en equipo.

“Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales. Implica tener expectativas respecto de los demás, comprender a los otros, y generar y mantener un buen clima de trabajo”. 19

18 Werther, Jr. William B. Davis, Keith. Administración de Personal y Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill. México, 2004, página 295.

19 Alles, Martha, Nuevo enfoque. Diccionario de competencias, Editorial Granica, Argentina, 2009, página 195.

Capacitación.

“La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias”.²⁰

Ciclo de la capacitación.

La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitan el aprendizaje, el cual es un fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo o persona.

El proceso de capacitación se asemeja a un modelo de sistema abierto, cuyos componentes son:

Insumos: como educándolos, recursos de la organización, información, conocimientos.

Proceso u operación: como procesos de enseñanza, aprendizaje individual, programa de capacitación, entre otros.

²⁰ Hinrichs, John R., “Personnel training”, en DUNNETTE, Marvin D. (ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago, Rand McNally College, 1976, página 834.

Productos: como personal capacitado, conocimientos, competencias, éxito o eficacia organizacional, entre otros.

Retroalimentación: como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios formales o procedimientos sistemáticos.

En términos amplios, la capacitación implica un proceso de cuatro etapas, a saber:

1. Detección de las necesidades de capacitación (diagnóstico).
2. Programa de capacitación para atender las necesidades.
3. Implementación y realización del programa de capacitación.
4. Evaluación de los resultados.

2.3. Desarrollo de la Investigación.

Para el inicio de todas las actividades de intercambio en AIESEC primeramente se debe seguir el siguiente flujo:

Planificación del año por quarter, esto quiere decir que se divide el año en tres períodos de cuatro meses cada uno del respectivo año 2010 en cuestión.

- Programación de actividades a desarrollar por área.
- Metas por quarter.
- Cooperación con otros países.

Definir responsabilidades en los procesos de interconexión por área para el logro de las metas planteadas a principio de año por los vicepresidentes de cada área. Esto tiene directa vinculación con la descripción de cargo que tiene cada vicepresidente para las áreas relacionadas.

Las responsabilidades de acuerdo a los cargos involucrados en los procesos de interconexión se pueden apreciar a continuación:

Vicepresidente de Recursos Humanos.

Es responsable del desarrollo personal y profesional de los jóvenes que se dedican a AIESEC, también es gestor del diseño e implementación de todas las etapas de la experiencia de una persona que ingresa por primera vez a la organización. Además su rol se enfoca en la ejecución y supervisión de todos los procesos de AIESEC siendo un fiscalizador de normas y valores aplicados en todo momento.

Vicepresidente de Relaciones Externas.

Responsable de la conexión con los partner de AIESEC acá en Chile y de esta como organización. Debe tener amplio conocimiento sobre los productos de la organización y sus beneficios, así como también la capacidad de desarrollar los productos, sus propuestas y cartera de partner futuros, este trabajo debe ser en conjunto con el área de ventas y comunicaciones.

Vicepresidente de Comunicaciones.

Responsable del crecimiento de las relaciones externas e intercambios de la organización a través de la entrega de los procesos de investigación de mercados externos. Además debe generar estrategias comunicacionales para abordar eficientemente nuevas propuestas para nuestros interesados, los jóvenes universitarios y a las universidades donde ellos estudian. También debe apoyar en el diseño y el concepto de campañas externas a nivel local y regional.

Vicepresidente de Intercambios Salientes.

Responsable de dirigir un equipo de humano de trabajo para la gestión de los procesos de intercambios salientes de la organización, su rol es gestionar la investigación de mercado nacional para poder abastecerla con la demanda internacional de pasantías. Su gestión es proveer de oportunidades internacionales mediante un trabajo de interconexión con Recursos Humanos, Relaciones Externas y Comunicaciones a Universidades y jóvenes universitarios y supervisar todo ese proceso hasta el regreso del pasante a Chile.

Las áreas principales de interconexión para el cumplimiento de las metas planificadas.

Relaciones Externas, Comunicaciones e Intercambios Salientes:

La interconexión que existe entre estas tres áreas, se observa en primera instancia cuando Relaciones Externas define que universidades de Santiago tienen mejor potencial para posteriormente realizar las negociaciones pertinentes con dichas autoridades y así ofrecer el producto de AIESEC a estas. Los productos ofrecidos son principalmente

pasantías educacionales internacionales, AIESEC ofrece 4 tipos, los cuales se les presenta a las universidades para que estas sean aprobadas como prácticas profesionales dependiendo de la carrera estudiada del alumno o en otra eventualidad sean gestores de ayuda económica para el pago de matrícula y puedan sus estudiantes acceder de forma más rápida a estas oportunidades internacionales.

Cuando las universidades se muestran interesadas, se inicia el trabajo de Comunicaciones para todo el tema de difusión de las distintas alternativas que ofrece AIESEC a los alumnos en cuanto a intercambios internacionales. Comunicaciones debe trabajar con el mensaje a difundir que le entrega el área de Intercambios Salientes mediante un informe que es un brief creativo o marketing, el cual detalla cual es el mensaje a comunicar dependiendo de las necesidades de cada quarter.

El brief creativo debe incluir detalladamente la información a continuación señalada:

Como primer punto, se explica de forma muy clara y resumida, las metas de posicionamiento de la marca de AIESEC en cuanto a sus intercambios.

Luego, provee de información útil e interesante, un background para entender en el contexto en que se mueve la campaña.

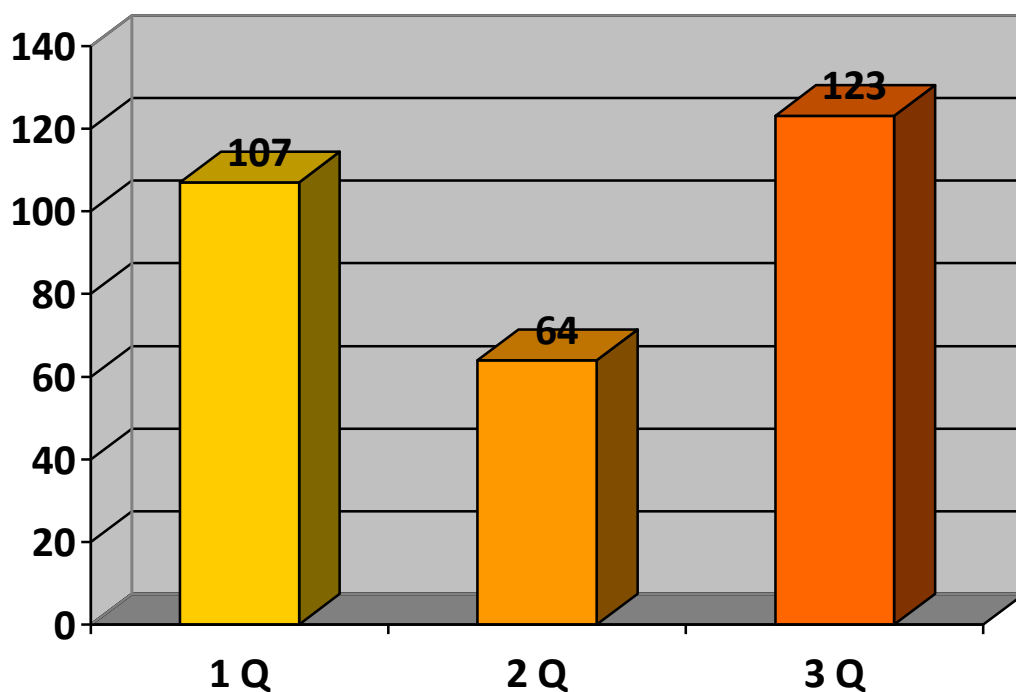
Para finalizar se agrega información que pueda inspirar creativamente al área de Comunicaciones (Ver anexo N° 3).

Recursos Humanos e Intercambios Salientes.

Al tener ya estudiantes interesados después de la difusión, estos deben seguir el próximo paso, de postular vía on line a la Organización, creando así una base de datos que maneja Recursos Humanos. Luego Recursos Humanos al tener la base de datos con un número de postulantes considerables (durante el año 2010 se consideraban 100 estudiantes por universidad), estos son evaluados por psicólogas y sociólogos, primeramente a través de su postulación on line, esta evaluación es un tipo de filtro para la segunda etapa, la cual es realizada por estos profesionales denominada “Día de Evaluación”, los postulantes son llamados en grupos para ser evaluados ese día y poder observar y medir ciertas actitudes y aptitudes relacionadas con los valores que requiere AIESEC. La organización ante todo exige personas con los siguientes valores; activar el liderazgo, demostrar integridad, vivir la diversidad, disfrutar de la participación, trabajar por la excelencia y actuar sustentablemente.

Posteriormente los estudiantes que pasen el día de evaluación son nuevamente llamados a una entrevista personal con los coordinadores de AIESEC Santiago, para así entrevistarlos y poder definir cuáles son sus objetivos en la Organización.

A continuación se muestra un gráfico con los datos estadísticos del número de postulantes por quarter.



Datos de estudiantes que postularon en el año 2010 por quarter.

1 Quarter: Contempla los meses de enero, febrero, marzo y abril.

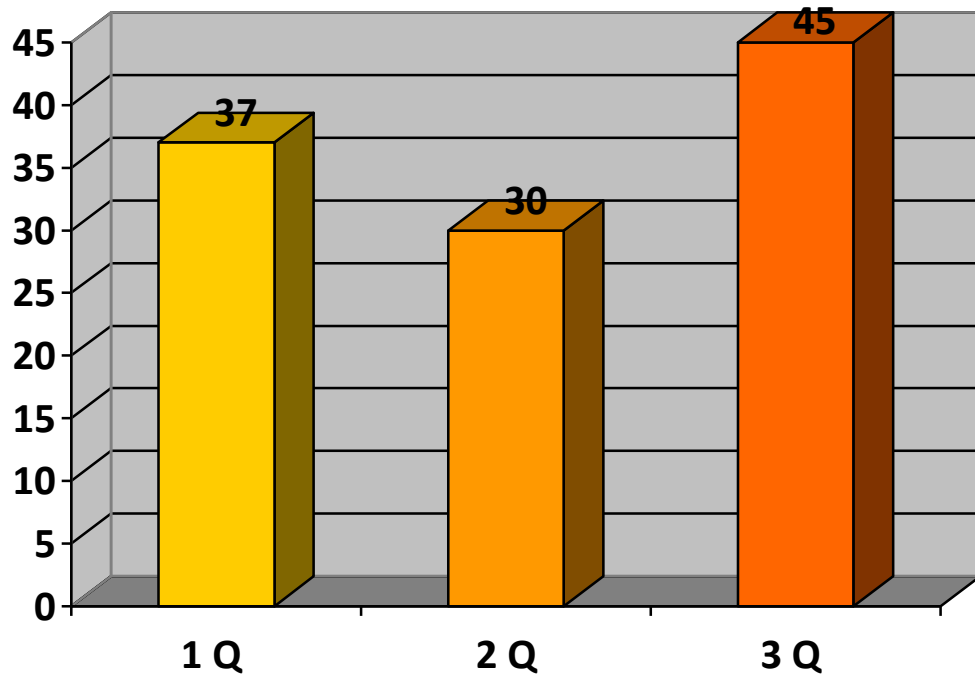
2 Quarter: Contempla los meses de mayo, junio, julio y agosto.

3 Quarter: Contempla los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

Se puede apreciar en el primer quarter para ser una postulación on line se obtuvo una gran cantidad de candidatos con respecto a los 100 estudiantes que se esperaba, pero en el segundo no sucedió lo mismo, ya que de acuerdo a las distintas experiencias recopiladas los estudiantes están mejor enfocados en sus estudios y aún seguían en su período universitario, eso no pasó para el tercer quarter que aumento a 123 estudiantes,

de acuerdo a los motivos de sus postulaciones on line, realizar una práctica profesional de 3 meses en un lugar atractivo en el verano y poder ejercer su formación académica, eran un complemento perfecto para que AIESEC tuviera este aumento para esa fecha del año con potenciales candidatos.

Datos de estudiantes que fueron seleccionados en el año 2010 para el “Día de Evaluación”



Finalmente los estudiantes seleccionados son invitados obligatoriamente a un fin de semana de inducción denominado “Learning Weekend”, en el cual se les orienta y enseña que es AIESEC, como funciona en el país y en el resto del mundo y cuáles son sus oportunidades dentro de esta y tomando un intercambio, para este último se les

explica detalladamente el proceso completo para tomar un intercambio internacional por la organización.

Proceso de Intercambio

Paso 1 Definición del Perfil

La Organización u empresa debe definir la Descripción de Puesto y Perfil del pasante, especificando:

Actividades del pasante, rol, posición en la empresa, condiciones de trabajo, resultados esperados al término del intercambio, etc.

Perfil detallado que deberá tener el pasante de acuerdo a la descripción de puestos previamente realizada (idiomas, país de procedencia, nivel de estudios, habilidades y conocimientos, etc.).

AIESEC provee a la empresa con los materiales y asesoría si es necesario, para definir el mejor perfil para la empresa de acuerdo a sus necesidades.

Paso 2 Promoción y Presentación de Perfiles

Después de cubrir el costo del Programa de Intercambios la organización accede a:

Promoción Global de la descripción de puestos en nuestra intranet global (myaiesec.net), selección de perfiles que se adecúen a las necesidades de la empresa, preparación, recepción e integración del joven pasante, así como la preparación del equipo que trabajará directamente con él, si la empresa así lo requiere.

Paso 3 Selección de Perfiles

Después de recibir los perfiles presentados por AIESEC, la empresa elige a aquellos en los que se interesa para comenzar un proceso de selección acorde a las necesidades y posibilidades de la empresa, mismo que puede ser a través de entrevistas telefónicas, video llamadas, pruebas y test, etc.

AIESEC facilita la comunicación entre los candidatos y la organización para optimizar el proceso de selección.

Paso 4 Llegada del Pasante y Servicio

Una vez que la Organización ha seleccionado al pasante, AIESEC se hace responsable de:

- Orientación al pasante sobre la legalidad y procesos migratorios y de visado en el país.
- Organizar la recepción del pasante. Recepción en el aeropuerto.
- Proveer al pasante de opciones de hospedaje.
- Integrar a los pasantes en su nuevo entorno a través de actividades educacionales y culturales.
- Comunicación y soporte constante a la organización para asegurar el éxito del proyecto.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Identificación de actividades que hacen poco eficiente los procesos de reclutamiento y selección de universitarios para pasantías internacionales.

Durante todos estos procesos de reclutamiento y selección, he podido identificar ciertas actividades que hacen poco eficiente estas tareas, entre ellas son:

En el proceso de reclutamiento cuando ya se tiene la base de datos con el número de postulantes, estos son evaluados por psicólogos y sociólogos por la postulación on line. Este primer filtro fue muy general, ya que por la baja cantidad de profesionales del área no puede ser tan detallado el análisis de cada postulante para poder reclutar, es más bien general y por las necesidades de demanda que tiene la organización es por el cual se recluta ciertos perfiles o candidatos en esta etapa, se comprobó que por la falta de profesionales evaluadores, las personas seleccionadas no siempre eran las idóneas para el intercambio. Cada 3 postulantes seleccionados 1 no era idóneo, ya sea por su perfil académico o de personalidad.

En la segunda etapa de Focus Group (evaluación en grupo), el número de asistentes es muy elevado lo cual dificulta el análisis más personalizado de los postulantes.

Para el proceso de Focus Group los números de asistentes aproximadamente se consideraban de la siguiente manera:

1 Quarter		
10 Evaluadores	107 postulantes	Cada 11 postulantes aproximadamente un profesional los evaluaba.
2 Quarter		
9 Evaluadores	64 postulantes	Cada 9 postulantes aproximadamente un profesional los evaluaba.
3 Quarter		
20 Evaluadores	123 postulantes	Cada 6 postulantes aproximadamente un profesional los evaluaba.

Para la etapa de selección me enfocaré al proceso específico que hace el área de Intercambios Salientes:

El proceso de selección para los candidatos que quieren tomar un intercambio, son de cuatro etapas, las cuales consisten en pasar cuatro test que son obligatorios antes de tomar un intercambio por la organización, estos son:

Test Psicológico: Consiste en evaluar a los candidatos con dos test; persona bajo la lluvia o de Rorschach.

Test de Personalidad: Consiste en presentarle a los candidatos distintas situaciones en las cuales ellos podrían enfrentarse trabajando en el extranjero, está directamente vinculado a pre evaluar un shock cultural.

Test de Conocimientos: Consiste en evaluar en forma general de acuerdo al perfil académico de los candidatos, realizando una prueba de conocimientos específicos de su área estudiada. Este test también incluye una parte de preguntas en inglés, portugués, chino, dependiendo del país al cual quiera tomar su intercambio.

Test Aieseco: El candidato o postulante debió haber asistido al fin de semana de inducción de la organización, por lo cual este debió estar atento a los valores, misión, visión con la cual trabaja AIESEC, este test consiste en evaluar de forma generalizada que sabe de la organización por la cual está tomando un intercambio internacional, y estar más informado de sus políticas de trabajo.

Esta etapa de selección se pudo identificar que el proceso más complejo es el test de conocimientos, ya que como debe ser de acuerdo al perfil de preferencia del país al cual quiere postular y académico del candidato, se hace extenso el proceso y las personas que aprueban finalmente son muy pocas, ya que muchos quieren irse a países de habla inglesa pero no dominan el idioma o su curriculum no es lo bastante idóneo para postular a ciertas empresa de gran exigencia laboral, por lo cual deben elegir opciones que sean más cercanas a su realidad y eso provoca un desorden en nuestra oferta y demanda que tenemos en el extranjero con las empresas que necesitan ciertos perfiles y que necesitamos reclutar y no llegan en gran cantidad en esta etapa.

Cifras del 2010 con respecto a la oferta de postulantes y demanda de oportunidades internacionales.

1 Quarter		2 Quarter		3 Quarter	
Oferta de Postulantes	Demanda Internacional	Oferta de Postulantes	Demanda Internacional	Oferta de Postulantes	Demanda Internacional
37	130	30	150	45	200

La demanda siempre fue mayor con respecto a la oferta de estudiantes chilenos para poder cubrir esas pasantías, para el quarter tres se reunió más postulantes, ya que coincidía con el verano y oportunidades extranjeras atractivas para los estudiantes.

Es importante preguntarse como uno puede crear actividades de mejora en estos procesos que al finalizarlos resulten efectivos en un 100% de acuerdo a las metas establecidas. Es por ello que a medida que pasaba el tiempo, ya en el segundo quarter pudimos evaluar y analizar ciertas tareas que en un principio no resultaban de buena manera y con esto para el tercer quarter crear procesos más concretos para mejorar así los resultados planteados en el inicio.

Creación de actividades que hicieron más productivo los procesos de reclutamiento y selección para una mejor interconexión entre dichas áreas.

En el proceso de reclutamiento on line, se modificó a un formulario en la página web de la organización más detallado en el cual se puede identificar con rapidez cuales son las motivaciones laborales del postulante de acuerdo a su perfil laboral. Por lo cual se originaron preguntas más enfocadas a la formación de los postulantes con respecto a qué tipo de intercambio necesitaba.

El test se modifico también de tal manera de capturar en base a experiencia concreta, mediante títulos universitarios y certificados acreditados sobre la formación académica de los postulantes, mediante una aplicación en la cual pudieran adjuntar tales documentos solicitados vía on line.

Para el proceso de Focus Group (evaluación grupal) tuvo una mejora gradual solo para el tercer quarter, ya que la principal acción que se debía realizar era observar y evaluar de forma más minuciosa, por lo cual, con el acotado número de psicólogos y sociólogos de la organización, estos capacitaron a ciertas personas con estudios medios de estas áreas para así crear más instancias de evaluación pero con grupos más pequeños y así poder observarlos y evaluarlos de forma más detallada, antes de cada 11 postulantes aproximadamente un profesional los evaluaba y después de cada 6 postulantes aproximadamente un profesional los evaluaba. Hubo una mejora gradual, ya que la cadena de servicios fue más eficiente y con ello se asignaron tareas y actividades a nuevos miembros mediante capacitaciones lo que se complemento con un trabajo en equipo que ayudo al clima laboral de la organización.

Selección

El proceso de selección en el transcurso del tiempo fue mejorando por la importante mejora en las actividades de reclutamiento, lo que conllevó a tener candidatos más idóneos para la demanda laboral extranjera que maneja AIESEC en distintos países. La actividad más importante que mejoró el proceso de selección fue capacitar a los miembros en dichas tareas que se les fueron asignadas. La capacitación fue realizada por los profesionales (psicólogos y sociólogos) a los miembros de la organización que estaban a cargo de los procesos de selección y reclutamiento.

La demanda de intercambios internacionales que ofrece AIESEC siempre fue mayor a la cantidad de oferta que se tenía con respecto a los estudiantes reclutados y seleccionados. Es por esto que para el tercer quarter se creó una campaña junto al área de comunicaciones para poder llamar la atención de los futuros candidatos con la realidad y tiempo disponible que tenían en época veraniega promocionándoles una práctica profesional en lugares que pudieran complementar formación profesional y descubrimiento de nuevas culturas en países como Brasil, Argentina, México, Colombia, etc. Esta campaña se denominó “Broncea tu Curriculum”, la temática de esta campaña era realizar una práctica profesional en organizaciones sin fines de lucro pero realizando tareas administrativas para que estas pudiesen mejorar, ya sea con nuevos proyectos o formulando ideas para que en el futuro siguieran creciendo sustentablemente.

Creación del proceso de interconexión integral que involucra los procesos de selección, reclutamiento y cooperación internacional como una actividad integral para aumentar experiencias de jóvenes universitarios en pasantías internacionales.

Para la creación de un proceso de interconexión integral para poder mejorar los procesos de selección y reclutamiento, anteriormente se identificaron algunas falencias que impedían un flujo eficiente de los procesos y también se dieron a conocer ciertas actividades que se formularon para mejorar esas falencias identificadas, es por esto que para el tercer quarter ya teniendo en cuenta la realidad del comité con el cual se estaba trabajando, se empezó a implementar este diagrama de flujo de procesos para que así todas las áreas involucradas funcionaran de forma más eficiente y con focos más concretos y poder así cumplir con las metas planteadas a principio de cada quarter.

Metas por quarter en el año 2010.

1 Quarter	2 Quarter	3 Quarter	Total 2010
10 Intercambios	10 Intercambios	20 Intercambios	40 Intercambios

Es importante destacar que los procesos de reclutamiento y selección funcionan como una cadena de servicios los cuales dependen entre ellos, por lo cual se diseñó un diagrama de flujos como una mejora continua para ser más eficaces en los resultados

finales. Este diagrama se empezó a diseñar desde el segundo quarter, ya que hasta ese momento los procesos no se estaban cumpliendo a cabalidad y ese mismo error no se quiso seguir observando.

Para el diseño de este diagrama de flujos de recopiló información desde la oferta laboral estudiada con los partners de AIESEC en el extranjero, luego con los procesos de reclutamiento y selección para finalmente obtener a los candidatos idóneos para realizar un contrato de pasantía internacional entre el candidato y la empresa por medio de AIESEC. Para poder diseñar de mejor manera un plan integral que contenga todas las interconexiones para poder realizar procesos más eficientes y resultados cada vez en aumento se realizó el siguiente análisis FODA de la situación del comité local del primer y segundo quarter.

FODA

Fortalezas

Cantidad de miembros estables en AIESEC para trabajar por ella.

Tener profesionales de todas las áreas como parte de la organización.

Oportunidades

Tiempo de análisis de situación del comité local.

Trabajar con Universidades reconocidas para el reclutamiento de estudiantes.

Debilidades

Interconexión entre las áreas involucradas.

Falta de capacitación de los miembros.

Amenazas

Tiempo limitado para el cumplimiento de las metas en el tercer quarter.

Cantidad de seleccionados no idóneos para la etapa de postulación de intercambio.

Análisis FODA

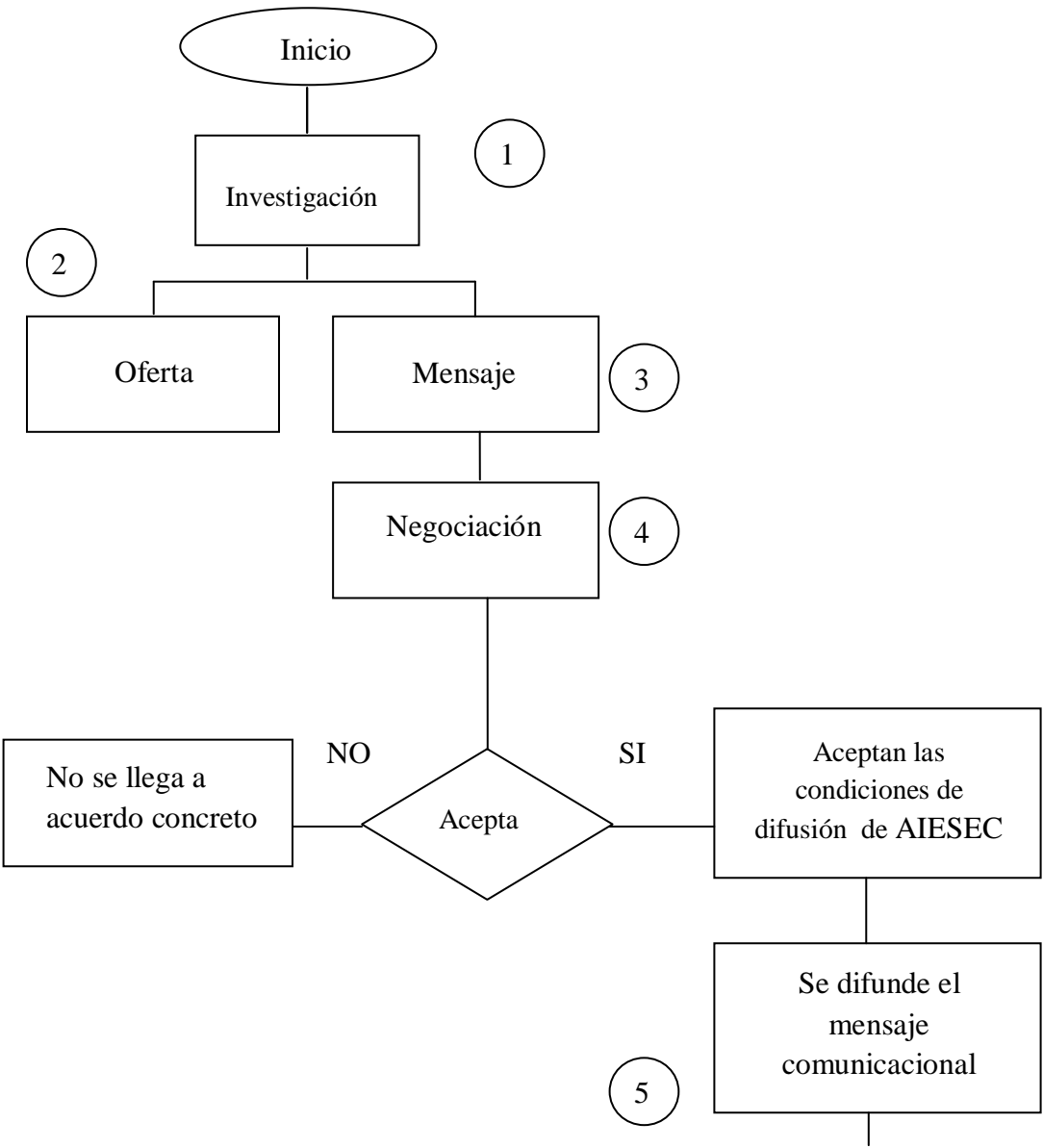
Es importante realizar un análisis FODA del comité local, para poder diagnosticar de forma clara y concreta la realidad de la organización, y poder realizar un plan de acción de mejora de acuerdo a los procesos realizados y en su eventualidad poder mejorarlos o simplemente cambiarlos.

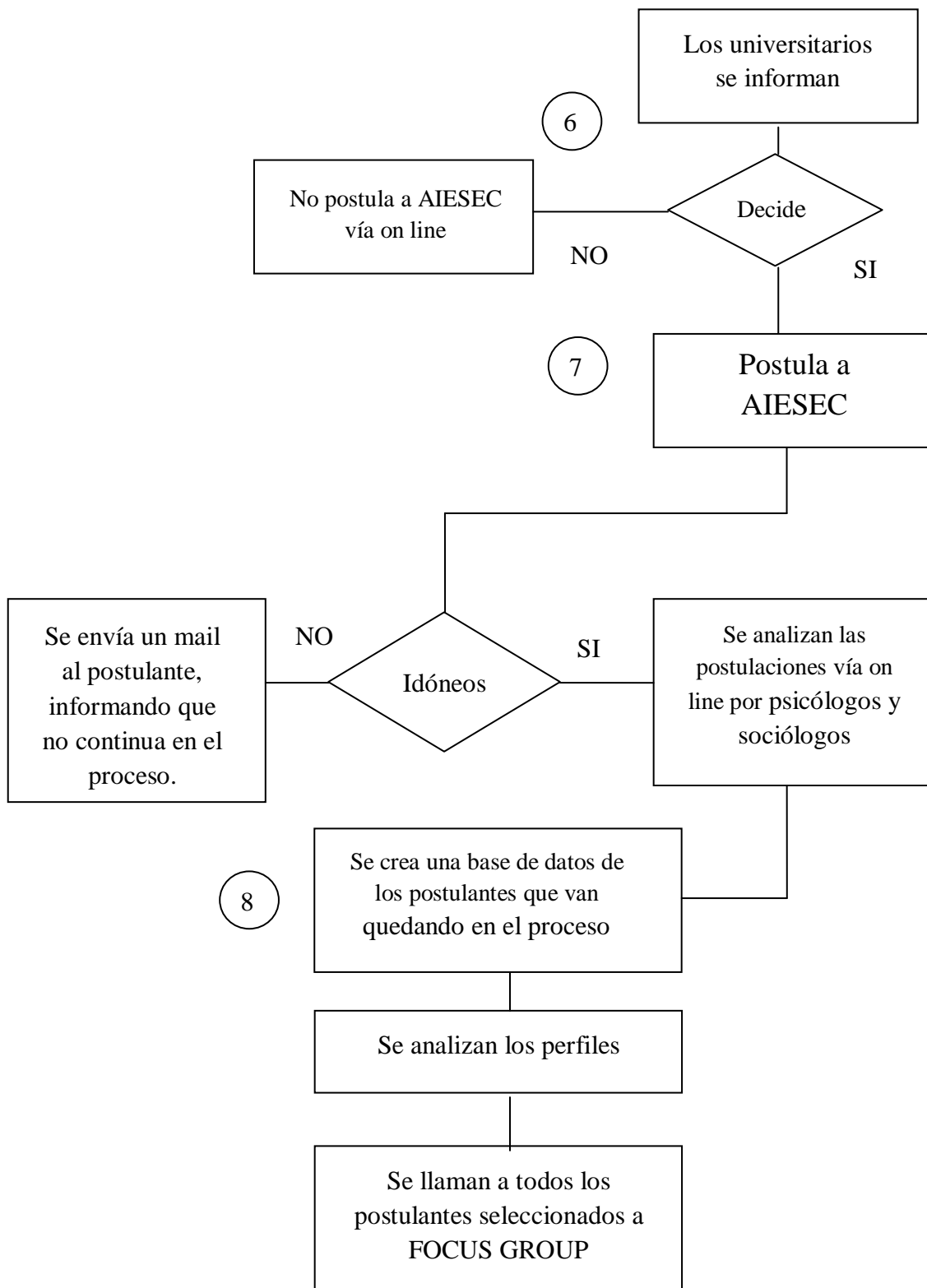
El análisis FODA realizado a la organización de acuerdo a los procesos que involucraban las interconexiones fue una herramienta para poder iniciar un plan integral que involucró todos los procesos pero esta vez modificados.

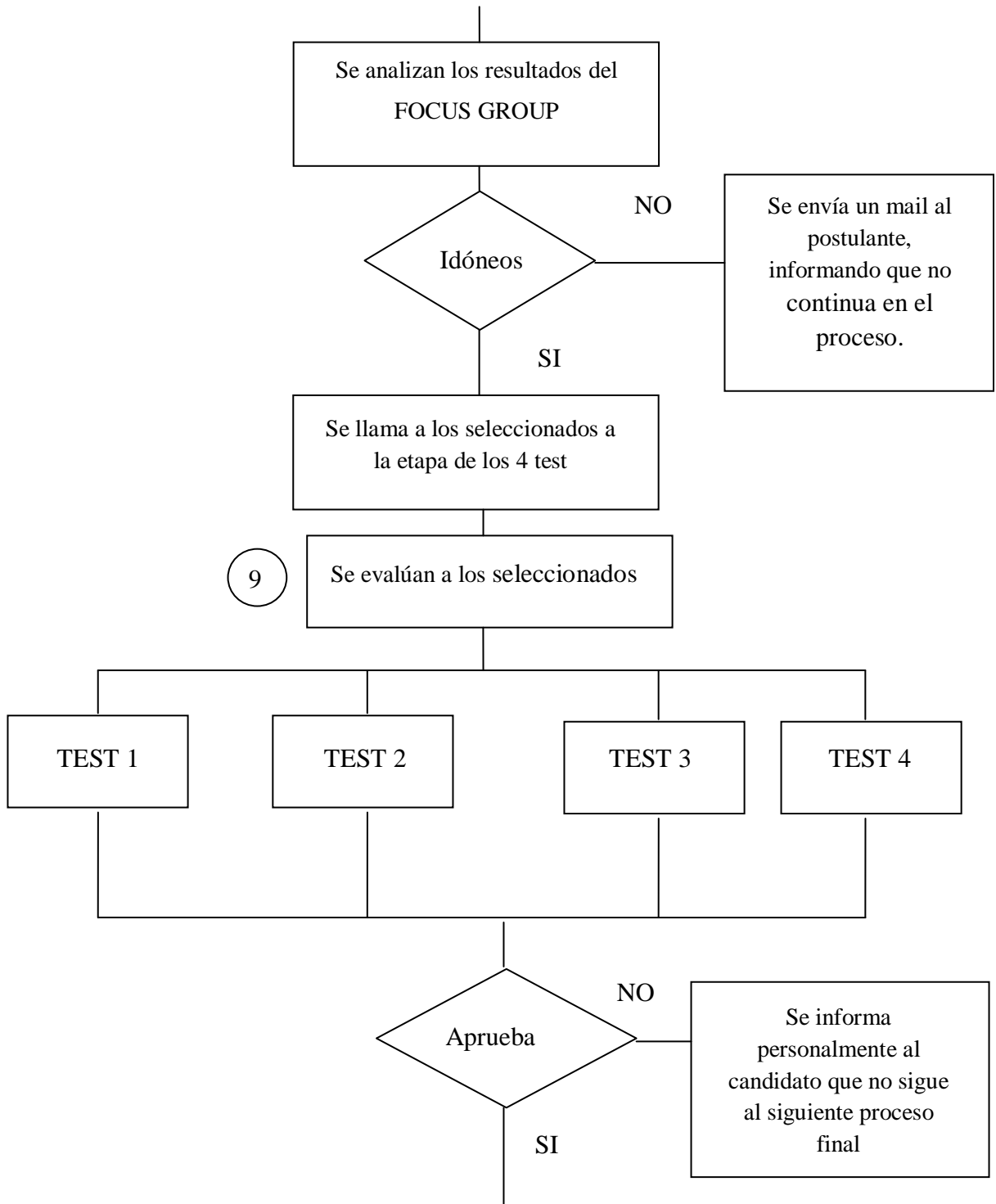
Este análisis diagnóstico nos ayudo a ver que las debilidades que tenia la organización en cuanto a interconexiones de procesos y falta de capacitación podrían a corto plazo convertirse en un fortaleza, al igual que las amenazas de poder cumplir con las vacantes internacionales y el tiempo limitado que se tenía para el tercer quarter se convirtió en una oportunidad de modificar ciertos procesos y crear nuevas actividades para aprovechar las oportunidades que se tenían presentes como el respaldo de Universidades

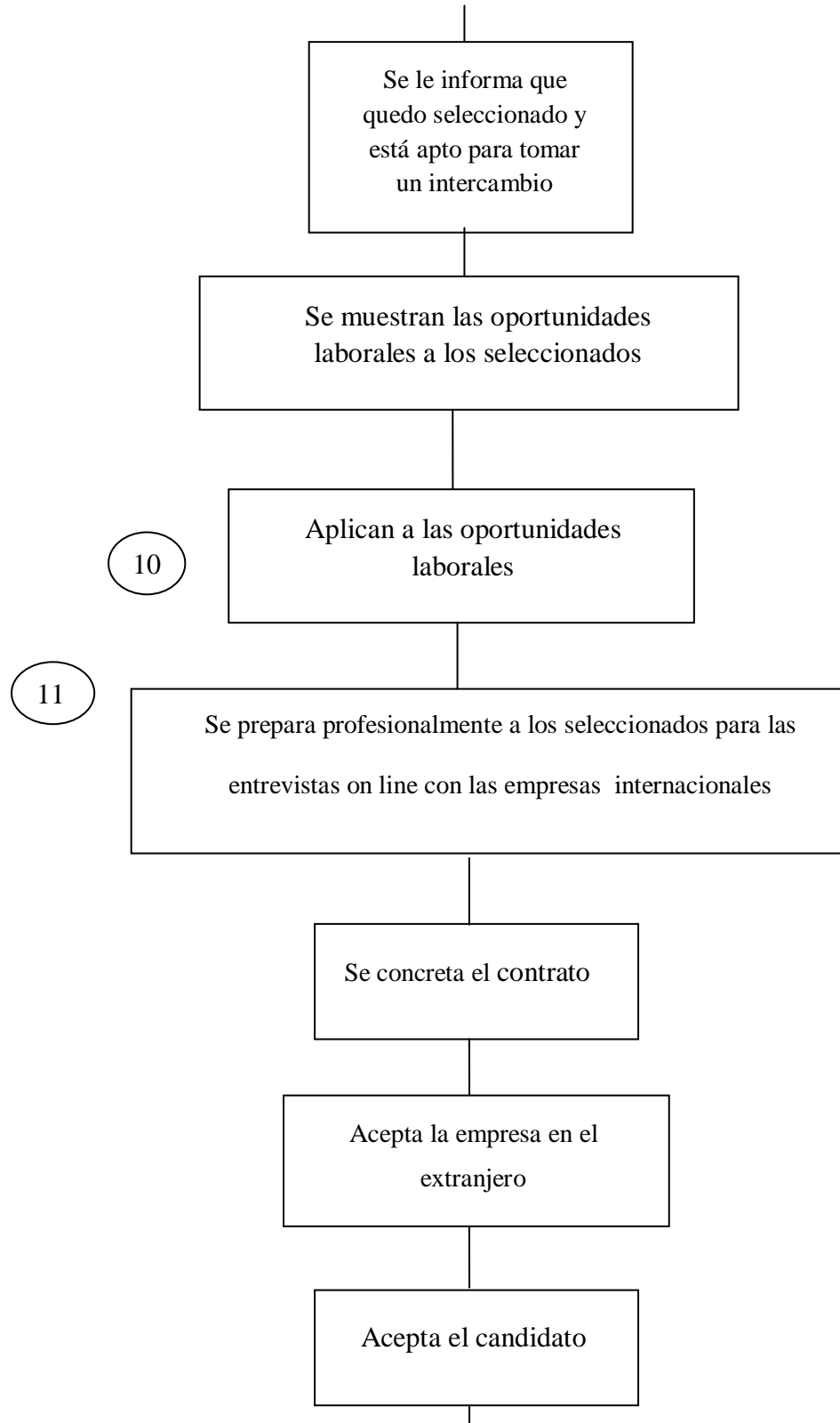
prestigiosas dentro de Chile y a ver tenido la experiencia de los dos primeros quarters para no cometer los mismos errores y enfocarse en las metas planteadas esta vez potenciando mediante capacitaciones a los miembros de AIESEC.

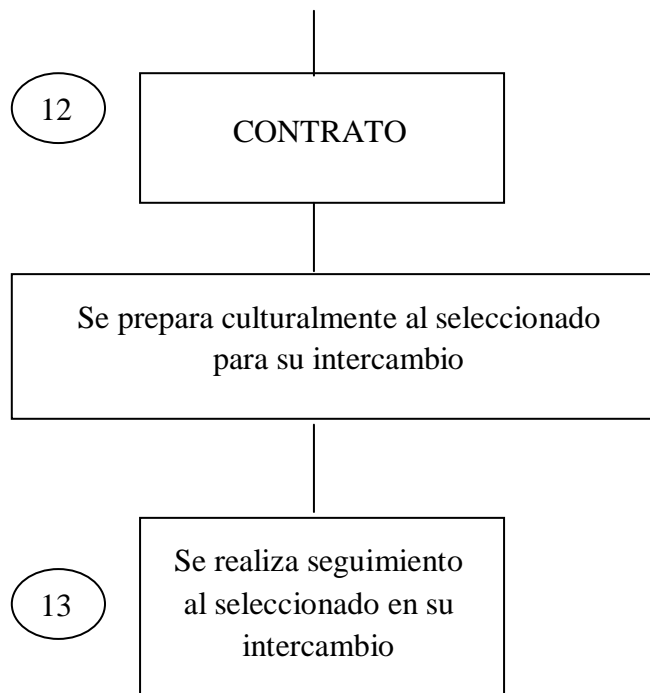
DIAGRAMA DE PROCESO DE PLAN INTEGRAL DE MEJORA CONTINUA











FLUJO DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESO INTEGRAL

- 1) Investigación de mercado en la base de datos de empresas partners que ofrecen oportunidades laborales a jóvenes universitarios (esto debe ser realizado por el personal que trabaja en el área de intercambios salientes).
- 2) Después de la investigación de mercado, se creó una base de datos de acuerdo a la oferta laboral en ciertos países y para fecha concretas para los futuros postulante.
- 3) Con esa base de datos e investigación se crea un informe con el cual se debe establecer el mensaje comunicacional a difundir y también determinar los parámetros de perfiles a buscar, esto orienta a que facultades de ciertas universidades se debe insertar para ofrecer las oportunidades de AIESEC.
- 4) El área de relaciones externas, al tener esta información (oportunidades laborales extranjeras) negocia con las facultades de las universidades que cumplan con el perfil que demandan los partners de AIESEC para concretar la pasantía entre ambas partes por medio de esta organización.
- 5) A los jóvenes universitarios que les interesan estas ofertas laborales y como funciona AIESEC postulan vía on line, a través de un formulario vía web.
- 6) Ya teniendo la aprobación de las autoridades universitarias para difundir el mensaje comunicacional de AIESEC, utilizan los medios de posters, spam, charlas informativas y stand de difusión.

- 7) El área de recursos humanos está atento a las personas que por un tiempo determinado está postulando a AIESEC, creando una base de datos de candidatos. Ese tiempo es determinado y esta dado desde que parte la difusión en cierta facultad hasta 15 días, esta información la tiene clara el postulante.
- 8) Ya teniendo la base de datos definitiva, se inicia la etapa de llamar a los postulantes al proceso de reclutamiento, el cual consiste primeramente en el FOCUS GROUP.
- 9) Pasa el FOCUS GROUP, la evaluación grupal y nuevamente queda un limitado grupo de candidatos para pasar finalmente al proceso de selección. El grupo de candidatos debe pasar por los 4 tests para posteriormente acceder a una pasantía profesional en el extranjero.
- 10) Cuando ya los candidatos pasaron esta última etapa se realiza una entrevista personal la cual es una interacción recíproca en como desde ese instante debe enfrentar el candidato la entrevista laboral con las ofertas que le ofrecemos, se realiza una ayuda profesional y un seguimiento hasta que se logra el contrato internacional.
- 11) Se inicia el proceso de ayuda profesional con respecto a las entrevistas laborales que tendrá que enfrentar el candidato con las empresas que tiene AIESEC de acuerdo a su perfil y postulación previa a trabajar.

12) Cuando una empresa partner de AIESEC en el extranjero se interesa por un candidato y quiere aceptar por su parte al candidato de Chile, esta empresa debe firmar un contrato el cual confirma el candidato con su aceptación de la oferta. Este contrato procede a ser triangular, ya que como prestador de servicio de búsqueda de talentos AIESEC se ubica como intermediario de este contrato final entre las partes.

13) Cuando ya se concreta el contrato (convenio de pasantía educacional) se inicia un seguimiento al pasante, brindándole apoyo y orientación sobre la legalidad y procesos migratorios y de visado en el país, organizar la recepción del pasante en el país donde realizará su intercambio, proveer al pasante de opciones de hospedaje. También como apoyo en su shock cultural se le integra al pasante a su nuevo entorno a través de actividades educacionales y culturales y junto a ello la comunicación y soporte constante a la organización u empresa para asegurar el éxito del proyecto.

CAPITULO 3: CONCLUSIONES

AIESEC funciona como una plataforma para la búsqueda de desafíos personales y profesionales en el extranjero, en la cual la organización figura como un ente facilitador de estas oportunidades. De esta manera para el desarrollo de esta investigación, me enfoqué realizando una investigación descriptiva la cual prioricé, ya que al desarrollar mis objetivos específicos, esta cumple de gran manera el tipo de análisis diagnóstico que pude observar en el momento que realicé mi práctica profesional.

Mi objetivo no fue la recopilación de datos, sino la identificación mediante varios factores observables de ciertos procesos que pudieron ser más eficientes, mediante alternativas de mejora que se observaron en el transcurso del desarrollo de la investigación.

Al tener el rol de vicepresidenta de intercambios salientes y junto con el cargo asumir una gran cantidad de responsabilidades que en un principio solo las realizaba como vicepresidenta conllevando la no delegación de tareas que otros miembros podían asumir.

Las razones que impulsaron el tema “Manejo Eficiente de Procesos Administrativos para el Cumplimiento de Metas Locales de AIESEC” como se explicaron en el transcurso del presente informe es importante destacar que cuando uno elige el lugar donde quiere realizar su práctica profesional porque sabe que puede contribuir a esa organización u empresa de una forma más directa, ya sea en el equipo humano o directamente en el

logro de sus metas planteadas es mucho mas enriquecedor, ya que uno sea hace parte de esos logros.

En el momento de asumir las tareas y actividades del área al comienzo se diagnosticó a la organización desde el punto de vista como se entrego a sus próximos coordinadores que éramos nosotros y en base a ese análisis se planteó metas por quarter las cuales fueron las que se aprecian a continuación:

Metas por quarter en el año 2010.

1 Quarter	2 Quarter	3 Quarter	Total 2010
10 Intercambios	10 Intercambios	20 Intercambios	40 Intercambios

Estas metas en el primer quarter fueron organizadas de acuerdo a la realidad en ese momento del comité que tenía una gran cantidad de miembros activos y una visión del comité de crecimiento sustentable en el tiempo.

Al pasar el tiempo y ya trabajando por la organización, acá en Santiago de Chile en el primer quarter se inicio el proceso de acuerdo a los procesos establecidos y manteniendo las metas pero con un poco de descoordinación en los procesos, ya que efectivamente teníamos profesionales del área de la psicología y sociología que prestaban ayuda en las actividades de reclutamiento y selección pero no daban abasto con el gran número de

postulantes que llegaba a AIESEC, por ende al no realizar un buen proceso, el filtro no era eficaz en cuanto a calidad de los resultados esperados de los postulantes.

Para el segundo quarter esto empezó analizarse pero no en profundidad, ya que como la organización trabaja mediante voluntarios universitarios, estos comenzaron de desertar de algunas de sus responsabilidades por priorizar sus estudios, lo cual es válido, pero para la organización las metas planteadas fue un gran problema teniendo esa debilidad presente, en ese quarter se comenzó a realizar un análisis FODA de la organización para evaluar como estábamos y que podíamos realizar al respecto para poder mejorar los procesos que estaban entorpeciendo el eficiente trabajo.

Este análisis que realizamos detectó de manera generalizada que existían problemas de trabajo en equipo, ya que las tareas y actividades no se estaban delegando de forma eficiente y existía una debilidad de parte a una fortaleza que no se estaba aprovechando, que fue la capacitación por parte de los profesionales que se encontraban en la organización.

Se comenzó a modificar de manera estratégica ciertos procesos en el segundo quarter para que en el tercero se comenzaran a ejecutar.

En el segundo quarter se plantearon los siguientes cambios para realizarlos el tercer quarter:

Modificación del formulario on line inicial de postulación de nuevos candidatos de forma que contribuyera a ser un filtro que complementará la recopilación de datos académicos y personales más concretos y reales.

Al modificar esa fase inicial de selección ayudó a tener candidatos más idóneos en las etapas posteriores para obtener a los postulantes que realmente se necesitaban de acuerdo a la demanda internacional que tenía.

Con respecto a la baja cantidad de evaluadores en los procesos de reclutamiento se aprovecho la fortaleza de la organización, que eran sus profesionales del área involucrada, se organizaron que personas miembros de AIESEC querían participar de las actividades de evaluación de postulantes, tal invitación fue muy bien recibida por las personas. El área de Recursos Humanos organizó fechas de capacitaciones para estos miembros motivados en realizar dicha tarea de evaluadores, las cuales se ejecutaron durante dos semanas antes del nuevo proceso de evaluación que se aproximaba para el tercer quarter, esto permitió que la organización y las áreas de Recursos Humanos e Intercambios Salientes estuviesen mejor preparados para la gran cantidad de postulantes que se venían con esta mejora en dicho proceso.

La nueva elaboración del formulario inicial de postulación a la organización fue un punto clave para poder mejorar el filtro de postulantes más idóneos con respecto a la demanda que manejaba el área de intercambios salientes.

Con respecto a las falencias identificadas, se observó baja cantidad de profesionales para evaluar y analizar a los postulantes, esto determinó realizar un proceso que fue constante durante todo el año, que fue capacitar a todos los miembros para así pueden ejercer mejor sus cargos, dominio del tema y no dependiendo de terceros y poder así tomar decisiones con argumentos y como miembros sintiéndose mejor preparados para trabajar. Ya capacitado a un gran número de miembros de la organización las etapas de evaluaciones grupales fueron más minuciosas y más eficaces en cuanto a número de evaluadores con respecto a los postulantes evaluados, para el tercer quarter se pudo observar esta gestión.

Cuantificablemente los resultados fueron los siguientes, en cuanto a la modificación de los procesos antes mencionados:

1 Quarter		
10 Evaluadores	107 Postulantes	Cada 11 postulantes aproximadamente un profesional los evaluaba.
2 Quarter		
9 Evaluadores	64 Postulantes	Cada 9 postulantes aproximadamente un profesional los evaluaba.
3 Quarter		
20 Evaluadores	123 Postulantes	Cada 6 postulantes aproximadamente un profesional los evaluaba.

Cuantificablemente para el tercer quarter el número de evaluadores aumento gracias a la gestión de capacitar a los miembros y delegar tareas y actividades en ellos, eso permitió tener más personas capacitadas para ese trabajo específico y poder tener mejores resultados en cuanto a número de postulantes más idóneos y evaluadores de forma más detallada para los procesos posteriores.

En el proceso de selección fue mejorando gradualmente en el último quarter, ya que como este proceso es seguido del reclutamiento y este mejoró sus actividades, la selección obtuvo candidatos más idóneos con respecto a la demanda internacional que trabajaba el área de Intercambios Salientes.

Para el último quarter del año de acuerdo a la investigación de mercado nacional focalizada en las necesidades que se observaban en los estudiantes para su formación académica y aprovechar sus vacaciones en lo que les exigía su universidad como práctica profesional. El área de Comunicaciones junto a la de Intercambios Salientes diseñaron una campaña para poder canalizar mejor a los futuros postulantes mostrándoles ofertas más concretas de acuerdo a sus necesidades en esa época del año.

La campaña fue “Broncea tu Curriculum” estaba enfocada a los universitarios que necesitaban realizar una práctica profesional de acuerdo a su perfil académico en una empresa durante dos o tres meses. La apuesta comunicacional ofrecía realizar una pasantía internacional en lo que durará el verano realizando su práctica universitaria en lugares con desafíos personales y profesionales, ya que podían elegir el lugar

internacional donde podría gestionar su formación académica y junto con ello conociendo y aprendiendo nuevas culturas (Ver anexo N°4).

Esta campaña fue todo un éxito, ya que se creó en base a las mejoras de los procesos de selección y reclutamiento, como se tenía una base de datos de postulantes con los mismos intereses y necesidades se diseñó esta campaña para poder atraerlos aún más y llamar la atención a otros mediante el apoyo de las universidades partners que trabajamos mostrando esta campaña en sus páginas web oficiales y aprobando formalmente como práctica profesional la pasantía internacional de AIESEC en sus alumnos.

Los resultados de esta campaña fueron los siguientes:

1 Quarter		
37 Candidatos Seleccionados	8 Contratos Realizados	4 Países Distintos
2 Quarter		
30 Candidatos Seleccionados	6 Contratos Realizados	3 Países Distintos
3 Quarter		
45 Candidatos Seleccionados	18 Contratos Realizados	6 Países Distintos

Las actividades y tareas que se implementaron en los procesos de reclutamiento y selección ayudaron alcanzar de mejor forma las metas planteadas por quarter, pero el mayor incremento en intercambios fue en este último, ya que se trabajó de forma unida y cohesionada, en trabajo en equipo en base a las debilidades y amenazas observadas y potenciando las fortalezas para así poder aprovechar las oportunidades que se tenía en ese momento como organización.

Las metas obtenidas cuantificablemente fueron las siguientes:

1 Quarter			
Postulantes	Seleccionados	Contratados	Meta
107	37	8	10
2 Quarter			
Postulantes	Seleccionados	Contratados	Meta
64	30	6	10
3 Quarter			
Postulantes	Seleccionados	Contratados	Meta
123	45	18	20

La meta en el 2010 para el área de Intercambios Salientes era de 40 intercambios y en base a esos resultados y oferta universitaria gestionar cooperación internacional con distintos países y poder dejar mejor posicionado el comité local en el exterior para próximas pasantías.

Como se muestra el cuadro comparativo anterior se puede apreciar los siguientes resultados:

1 Quarter		2 Quarter		3 Quarter	
Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado
10	8	10	6	20	18

Datos estadísticos por quarter del año 2010 en el área de Intercambios Salientes.

Estos resultados ayudaron a guiar las cooperaciones internacionales, la primera cooperación se realizó con Brasil y Colombia con la campaña “Broncea tu Curriculum” en la cual ya teniendo candidatos idóneos y las ofertas concretas de dichos países se crearon beneficios mutuos, los cuales fueron:

- Matricula para acceder a la pasantía con un 30% de descuento acá en Chile.
- En las universidades como Universidad de Valparaíso, Universidad de Chile, Universidad Católica, Universidad de Santiago, Universidad Federico Santa

Maria y Universidad Adolfo Ibáñez con acreditación y aprobación de la pasantía internacional como práctica profesional.

- Tours culturales en el país de destino.
- Clases de portugués gratis en Chile antes de tomar la pasantía.

Para AIESEC los logros fueron los siguientes:

- Obtener pasantías en empresas y organizaciones solo para universitarios chilenos.
- Consolidar al comité de Santiago de Chile como proveedor de buenos perfiles universitarios de exportación de talentos.
- Lograr en un 90% las metas en el tercer quarter en cuanto a intercambios internacionales.

Los logros no solo se observaron cuantitativamente sino también cualitativamente que fue potenciar a los miembros de la organización mediante la capacitación, lo cual permitió delegar tareas y actividades en miembros con capacidades no explotadas en su momento y que al darles la oportunidad de mostrarlas, los resultados fueron muy positivos.

BIBLIOGRAFIAS

Alles, Martha, Nuevo enfoque. Diccionario de competencias, Editorial Granica, Argentina, 2009.

Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Editorial Mac Graw Hill Interamericana, Mexico, 2007.

Chruden, J.Herbert y Arthur W. Sherman Jr., Personal management, Cincinatti, South Eastern, 1963.

Hinrichs, John R., "Personnel training", en DUNNETTE, Marvin D. (ed.), Handbook of industrial and organizational psychology, Chicago, Rand McNally College, 1976.

Werther, Jr. William B. Davis, Keith. Administración de Personal y Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill. Mexico, 2004.

No especificado, Acerca de AIESEC Santiago, <http://www.aiesec.org>, AIESEC CONOSUR, 07.12.2011, 10.00 AM.

No especificado, Acerca de AIESEC INTERNACIONAL, <http://www.myaiesec.net>, AIESEC, 09.12.2011, 13.00 AM.

No especificado, AIESEC Y SU ESTRUCTURA, <http://www.myaiesec.net>, AIESEC INTERNACIONAL, 05.09.2011, 18.00 PM.

ANEXOS

ANEXO N° 1

CONVENIO DE PROGRAMA INTERNACIONAL DE INTERCAMBIOS

ENTRE

AIESEC CHILE

Y

(NOMBRE DEL PASANTE)

Entre los suscritos, a saber **EMIL SALGUERO IPINZA**, chileno, soltero, estudiante, cédula nacional de identidad número 16.383.479-0 domiciliado para estos efectos en Avenida Diagonal Paraguay doscientos cincuenta y siete, Santiago, actuando como Presidente y Representante Legal de la **Asociación Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas y Comerciales en Chile o AIESEC CHILE**, en adelante **AIESEC**, corporación sin fines de lucro, constituida legalmente en Chile según certificado de existencia y representación emitido por el Ministerio de Justicia, con personalidad jurídica N° 05928 del 3 de agosto de 1974, con RUT 70.615.000-5, por una parte; y **(NOMBRE COMPLETO DEL EP)**, identificado con la cédula de identidad No. _____, de nacionalidad _____, domiciliado en _____, quien en adelante se denominará **PASANTE**; por la otra parte.

CONSIDERANDO

- Que, AIESEC, la organización de estudiantes más grande del mundo, se ha especializado en la ejecución del Programa Internacional de Intercambios para estudiante y egresados por los últimos 60 años. Este programa, apoyado por

más de 100 países, busca fortalecer la cooperación internacional y romper las barreras culturales. Este programa se logra proveyendo pasantías educacionales en un grupo de organizaciones aliadas en el sector público y privado; y realizando capacitaciones en programas de liderazgo estudiantil dentro de la organización, y,

- Que, (NOMBRE DEL EP), es un (estudiante de ___ o egresado de ___ o profesión) interesado en participar del Programa Internacional de Intercambios a través de la realización de una pasantía educacional empresarial o social.
- Convienen lo siguiente:

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETIVOS.

El presente convenio establece las bases para el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Se busca brindar el espacio para que jóvenes estudiantes o profesionales tengan la oportunidad de desarrollar conocimientos y habilidades personales y profesionales, a través de una pasantía educacional internacional dentro de una organización empresarial o social asociada a AIESEC, bajo un entorno multicultural, con miras a desarrollar conciencia social, entendimiento cultural y a tener un impacto positivo en la sociedad.
- Permitir que AIESEC Chile provea su Programa de Internacional de Intercambios desarrollado en más de 100 países.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES, DEL PASANTE.

A. El **PASANTE** que participa en el Programa Internacional de Intercambios de **AIIESEC** deberá cancelar el valor de \$ () pesos, los cuales deberán cancelarse de la siguiente forma:

- **PRIMER PAGO:** Correspondiente al 50% (cincuenta por ciento) al momento de suscribir el presente convenio. Este primer pago no será reembolsable, y,

- **SEGUNDO PAGO:** Correspondiente al 50%(cincuenta por ciento) restante o saldo cuando acepte la pasantía educacional a realizar.

B. El **PASANTE** deberá presentar la documentación necesaria para probar sus conocimientos académicos y los correspondientes niveles de idiomas consignados en su forma. Si es estudiante participante en los intercambios facilitados por **AIIESEC** proporciona información falsa, incorrecta o incompleta relacionada con sus conocimientos académicos, nivel de idiomas o su experiencia laboral, será automáticamente excluido del Programa Internacional de Intercambios de **AIIESEC**, perdiendo el valor total del dinero cancelado por derechos de participación.

Dado el caso que la información proporcionada por el estudiante resulte falsa, incorrecta o incompleta y ya se encuentre realizando su pasantía educacional en el exterior, la empresa u organización podrá devolver al estudiante a Chile, asumiendo el propio **PASANTE** los costos de transporte, lo que no comprometerá en ningún caso o bajo ninguna circunstancia, la gestión de **AIIESEC** o alguno de sus miembros en cualquiera de los países involucrados. Lo anterior no excluye a que el **PASANTE** sea reportado a la autoridad competente según las leyes chilenas, o país correspondiente vigente y las consecuencias medidas y sanciones del caso.

- C. Una vez que se ha llevado a cabo el proceso de selección con éxito, lo que implica que tanto quien ofrece la práctica como el que la acepta, satisfagan sus expectativas inmediatas y el interés se haga explícito a través de la aceptación mutua, es entonces cuando el **PASANTE** deberá aceptar o rechazar la pasantía educacional una vez informa la aceptación por parte de la empresa organización del extranjero, dentro de un periodo máximo de cinco (5) días. Después de aceptada la práctica, los términos pactado con la empresa u organización no podan ser cumplidos, salvo bajo caso fortuito o de fuerza mayor, entre otros y a manera de ejemplo: Muerte del practicante, guerra declarada en el país donde realizara la práctica e incapacidad física o mental.
- D. En caso que el **PASANTE** acepte la práctica, deberá firmar una Nota de Aceptación oficial, para ser enviada a la empresa u organización para que esta decida sobre la viabilidad de la contratación según el perfil previo establecido por la misma. Si una de las formas que se presentan es rechazada por el **PASANTE** sin que esté exprese una razón que a criterio de **AIESEC** sea justa y válida, este no podrá seguir participando en el Programa Internacional de Intercambios de **AIESEC**.
- E. El **PASANTE** que postule al Programa Internacional de Intercmbios, deberá asistir a las sesiones de preparación que organice **AIESEC** antes de realizar su viaje al exterior, así como también a las actividades de reintegración, una vez haya terminado su práctica y regrese de nuevo al país, todo esto como requisito para el éxito mismo del programa. En todo caso, la inasistencia durante este proceso acarreará la expulsión del programa.
- F. El **PASANTE** se hará cargo de los gastos que conlleva salir del país (tales como pasaporte visa, documentos de extranjería, etc.); pasajes de ida y vuelta desde Chile hasta el país correspondiente donde va a realizar la práctica, y contratación

de seguro de vida contra accidentes y daños a terceros durante el tiempo que dure la práctica. En algunos casos se hará necesario algún tipo de seguro médico, vacunas o certificados de salud especiales, los cuales, en todos los casos, deberán ser asumidos por el **PASANTE**.

- G.** Una vez que el **PASANTE** se encuentre en el exterior realizando su práctica, este se comprometerá a mantener una comunicación constante que deberá hacerse expresa por lo menos dos (2) veces al mes con el fin de permanecer al tanto de los pormenores del desarrollo de la pasantía educacional y para mantener un seguimiento adecuado al proceso.
- H.** Una vez terminada la práctica, el **PASANTE** deberá llenar una evaluación proporcionada por **AIIESEC**, regresar al país de origen y cubrir todas las posibles deudas, que haya contraído durante su práctica en el exterior.
- I.** Se requiere para la validez y ejecución del presente convenio la presentación adjunta de la forma del **PASANTE** firmada por este.
- J.** El **PASANTE** no podrá ceder parcial ni totalmente la ejecución del presente convenio a un tercero.

CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES, DE AIIESEC.

- A.** **AIIESEC** deberá proporcionar los elementos logísticos, técnicos y de recursos humanos necesarios para que el **PASANTE** pueda encontrar la pasantía idónea según sus requerimientos. Esta responsabilidad tiene un plazo máximo de 6

meses desde la suscripción, al cabo del cual cesará cualquier responsabilidad de AIESEC en la búsqueda de la pasantía.

- B. AIESEC** tendrá la responsabilidad de realizar todo el seguimiento necesario a las organizaciones que se le presenten al **PASANTE**, para garantizar su rápida inserción al interior de la misma. Lo anterior no excluye el comportamiento adecuado **PASANTE** para con la organización.
- C. AIESEC** deberá prestar asesoría al estudiante respecto a la documentación necesaria requerida, para desempeñarse legalmente en el país donde realizara la práctica.
- D. AIESEC** proporcionará al **PASANTE** una adecuada preparación para afrontar el choque cultural que implica desenvolverse en una cultura diferente a la propia, la cual incluirá entre otros, conocimientos en torno a la ciudad, costumbres, tradiciones donde realizará la pasantía.
- E. AIESEC** se contactará con la oficina local del país donde el **PASANTE** realizara la pasantía durante todo el proceso y realización de la misma, con el objeto de crear un ambiente propicio para el excelente desarrollo y fortalecimiento de la experiencia y minimizar al máximo el impacto a experimentar. Asimismo, **EL PASANTE** se comprometerá a mantener contacto constante con AIESEC.

CLÁUSULA CUARTA: DURACIÓN DEL CONVENIO.

La duración del convenio está sujeta al tiempo necesario para encontrar una empresa u organización, acorde con los requerimientos de el **PASANTE**, la que en todo caso no podrá exceder de un (1) año, contado a partir de a fecha de suscripción del presente convenio.

En caso que la forma del **PASANTE** sea seleccionada, la duración del convenio se extenderá por el tiempo que se indique en la respectiva forma, la cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) semanas y máximo de setenta y ocho (78) semanas, las que

serán contadas a partir del primer día de trabajo del estudiante o joven profesional en el exterior, según lo expresado de común acuerdo entre el **PASANTE** y la empresa u organización donde se realizará la pasantía.

CLÁUSULA QUINTA: TERMINACIÓN DEL CONVENIO.

Las razones para dar por terminado este convenio son:

1. Cuando el **PASANTE** termine su pasantía de acuerdo con las fechas y condiciones establecidas en la forma.
2. Cuando ambas partes así lo acuerden.
3. Cuando el **PASANTE** rechace sin una justificación seria y fundada una o varias pasantías educacionales.
4. Cuando el **PASANTE** no cancele la totalidad del pago de las cuotas de afiliación al programa.
5. Cuando el **PASANTE** proporcione información falsa, incorrecta o incompleta relacionada con sus conocimientos académicos, nivel de idiomas o su experiencia laboral.

En todo de acuerdo con las cláusulas que anteceden, se firman dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en _____, a los ... días del mes de ... de

Sello de la compañía:

Sello AIESEC:

Firma:

Firma:

Nombre:

Nombre:

Fecha:

Fecha:

ANEXO N° 2

Key Performance Indicators (KPI).

Indicadores claves de desempeño que tiene AIESEC en los procesos de pasantía internacional. AIESEC en los procesos de pasantía internacional en las áreas de Comunicaciones, Recursos Humanos, Relaciones Externas e Intercambios Salientes tiene ciertos indicadores de desempeño que AIESEC Conosur y posteriormente AIESEC Internacional que van midiendo cada quarter trabajado a nivel local, solo es una herramienta guía para seguir las actividades y tareas diarias de cada área como metas a lograr a nivel regional e internacional.

A nivel de desarrollo del tema del presente informe no es relevante pero si a modo de entender cuáles son los indicadores de desempeño que trabaja AIESEC Regional e Internacional, a continuación los indicadores claves de desempeño son:

Porcentaje de número de personas reclutadas y seleccionadas para pasantías internacionales.

- Análisis de investigación de mercado nacional e internacional.
- Número de apariciones en medio de comunicación.
- Número de postulantes nuevos a AIESEC.
- Empresas nacionales interesadas en AIESEC.
- Número de candidatos postulando a una pasantía internacional.

- Número de candidatos contratados en una pasantía internacional.
- Número de cooperaciones internacionales.

ANEXO N° 3

Briefing para Área de Comunicaciones

Nombre del Encargado:

Area de Aiesec que lo solicita:

Fecha de solicitud:

Fecha de entrega:

El brief creativo debe tener:

Como primer punto, debe explicar de forma muy clara y resumida, las metas de posicionamiento de la marca.

Luego, proveer de información útil e interesante, un background para entender en el contexto en que nos movemos.

Para finalizar (lo que puede marcar grandes diferencias, entre una buena o increíble campaña): agregar información que pueda inspirar creativamente.

Puntos del brief:

Antecedentes:

Deben darnos un referente sobre que sucede en el mercado, o en el medio al cual va dirigido el mensaje, toda la información referente al destinatario del mensaje de la forma más completa posible, informaciones varias que nos den un contexto general serán muy apreciadas.

Considerar en especial la audiencia con todo los factores que se le relacionen y el núcleo de que se desea informar, ósea cual es el mensaje de fondo.

Metas:

- ¿Cómo debe responder nuestra audiencia?
- ¿Qué es lo que queremos que hagan, piensen o sientan?

Quien es nuestra audiencia:

Explica a quien va dirigido el mensaje, adjuntar la máxima información posible.

¿Cuál es el mensaje de fondo?

Que es realmente lo que queremos comunicar, el mensaje de fondo, el núcleo. Adjuntar la máxima información posible.

Razones emocionales y racionales sobre ¿por qué la audiencia debe de actuar, creer o pensar de una determinada manera, por nuestra campaña?

Información útil e insights

Los insights en publicidad es en cierta manera una empatía con nuestra audiencia, es pensar como ellos piensan, ponernos en su lugar, una buena cantidad de insights de nuestra audiencia nos permitirá tener un mejor flujo creativo y desarrollar una mejor campaña.

Calendario:

¿Que se necesita del equipo creativo y para cuando?

Flujo de trabajo:

Con todo el brief completo, la mayor cantidad de información recopilada y los contenidos de campaña listo (véase textos de presentación, contenidos informativos) se procede a la entrega del material al departamento de comunicaciones.

Al estar todo desarrollado, se organiza una reunión para coordinar y afinar detalles, el desarrollo de campaña no es en conjunto. Solo las revisiones. Considerar eso en la correcta implementación de este brief.

Departamento de Marketing AIESEC 2010

ANEXO N° 4.



Broncea tu curriculum

Disfruta de los hermosos parajes de Colombia y Panamá o de las majestuosas playas de Costa Rica y Brasil. Vive la mejor experiencia de tu vida con estos intercambios de trabajo.

Realiza un intercambio este verano, de 2 a 3 meses en otro país para potenciar tu Curriculum y conocer nuevas culturas!!

AIESEC te brinda la oportunidad de vivir una gran experiencia inolvidable en estos hermosos países ubicados en Latinoamérica, en el cual desarrollarás tu potencial tanto en lo personal como en lo profesional.

Pincha [aquí](#) para obtener más información sobre los intercambios y beneficios que proporciona AIESEC.

AIESEC 

Facultad de Economía y Ne x

pregrado.fenuchile.cl/pregrado/default.aspx?id_contenido=2214

AutoCAD descargas Comunidad Incubus... Meytal Cohen - Sad ... Pollo+blanco.JPG (2... The Lincoln Lawyer ...

INICIO DOCENCIAWEB SECRETARÍA ESTUDIOS NEXOLABORAL WEBMAIL SITIO FACULTAD

Excelencia y Visión Global

FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS
UNIVERSIDAD DE CHILE

HOME > PREGRADO

INSCRIPCIÓN RAMOS OTOÑO

CALENDARIO PREGRADO 2012

PROGRAMACIÓN DOCENTE Y ARANCELES VERANO

INSCRIPCIÓN PRÁCTICA PROFESIONAL VERANO 2012

BIOBOOK Primavera 2011
Inscríbete Ahora

FECHAS TALLER DE HABILIDADES VERANO 2012 INCLUIDO

BRONCEA TU CURRÍCULUM

AIESEC se encuentra lanzando una campaña, "Broncea tu CV" enmarcada en su proceso de reclutamiento para intercambios de noviembre.

Disfruta de los hermosos paisajes de Colombia y Panamá o de las majestuosas playas de Costa Rica y Brasil. Vive la mejor experiencia de la vida con estos intercambios de trabajo.

Realiza un intercambio este verano, de 2 a 3 meses en otro país para potenciar tu Currículum y conocer nuevas culturas!

AIESEC te brinda la oportunidad de vivir una gran experiencia inolvidable en estos hermosos países ubicados en Latinoamérica, en el cual desarrollarás tu potencial tanto en lo personal como en lo profesional.

Pincha aquí para obtener más información sobre los intercambios y beneficios que proporciona AIESEC

AIESEC

- ESCUELA DE ECO. Y ADM.
- OFICINA DEL DIRECTOR
- PLAN DE ESTUDIOS
- PRÁCTICAS
- SEMINARIO DE TÍTULO
- EXAMEN DE TÍTULO
- ESCUELA DE SIST. INF. Y AUD.
- OFICINA DEL DIRECTOR
- PLANES DE ESTUDIOS
- PRÁCTICAS
- EXAMEN DE TÍTULO
- SECRETARÍA DE ESTUDIOS
- OFICINA DEL SECRETARIO
- ESTRUCTURA
- REGLAMENTOS
- MATRÍCULAS
- INSCRIPCIÓN DE RAMOS
- SOLICITUDES
- REDUCCIÓN DE CARGA

4:52 27-02-2012

Bronceá tu currículum - AIESEC

aiesecmontevideo.wordpress.com/tag/broncea-tu-curriculum/

AutoCAD descargas Comunidad Incubus... Meytal Cohen - Sad ... Pollo+blanco.JPG (2... The Lincoln Lawyer ...

Entradas agregadas 'Bronceá tu currículum'

¿Tenés planes para el verano?

Organiza
AIESEC

febrero 2012

L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29				

jun

AIESEC Montevideo

AIESEC introduccion video

AIESEC Corporate Video IC 2005

Follow me on Vodpod

Flickr Photos

4:57 27-02-2012



Aiesec sin fronteras

BRONCEA TU CV!

Animate a vivir una experiencia diferente!

Realizá una práctica profesional en el extranjero.

www.aiesec-tandil.org.ar

 **AIESEC.Tandil**

AIESEC 

The International platform for young people to explore and develop their leadership potential