

**Diseño de procesos de gestión humana para la organización y planificación del área en  
SUDITEL SAS**

**Informe Final Consultoría Empresarial  
20230728065413**

**Carolina Vargas Rodríguez  
Estudiante**

**Mg. Carolyn Díaz García  
Director Del Proyecto**

**Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano  
Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.  
Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad  
Programa Maestría en Gerencia del Talento Humano  
Bogotá, Marzo de 2024**

---

## Tabla de contenido

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>FASE FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>8</b>
<b>Contexto Empresarial.....</b>	<b>9</b>
<b>Antecedentes de la Gestión del Talento Humano.....</b>	<b>9</b>
<b>Identificación del Problema .....</b>	<b>10</b>
<b>FASE PLANEACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>12</b>
<b>Objetivos del Proyecto .....</b>	<b>12</b>
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	13
<b>Alcance del Proyecto .....</b>	<b>13</b>
<b>Marco de Referencia .....</b>	<b>14</b>
Marco Teórico.....	15
<b>Metodología de la Consultoría .....</b>	<b>17</b>
Población .....	17
Stakeholders.....	19
Plan de Trabajo .....	20
<b>FASE IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DE LAS ESTRATEGIAS.....</b>	<b>20</b>
<b>Desarrollo del Plan de Trabajo.....</b>	<b>21</b>
<b>Seguimiento Gerencial.....</b>	<b>22</b>
<b>Monitoreo: Matriz Marco Lógico.....</b>	<b>22</b>
<b>Fase Cierre y Conclusiones .....</b>	<b>24</b>
<b>Productos Finales .....</b>	<b>24</b>
<b>Lecciones Aprendidas .....</b>	<b>25</b>

<b>Recomendaciones para la Gerencia.....</b>	<b>26</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>28</b>
<b>Datos de Registro de Consultores del proyecto .....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>32</b>



## Lista De Tablas

<i>Tabla 1. Alcance del proyecto.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 2. Matriz RACI del proyecto.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 3. Matriz Marco Lógico.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 4. Descripción de Productos de la Consultoría.....</i>	<i>25</i>



## Lista de Ilustraciones

<b>Ilustración 1. <i>Árbol de problemas</i>.....</b>	<b>11</b>
<b>Ilustración 2. <i>Árbol de objetivos</i>.....</b>	<b>13</b>
<b>Ilustración 3. <i>Estructura Organizacional</i>.....</b>	<b>18</b>
<b>Ilustración 4. <i>Plan de trabajo</i>.....</b>	<b>20</b>



## Resumen Ejecutivo

El presente proyecto de consultoría está orientado a proponer el diseño de procesos que permitan la organización y planificación del área de gestión humana en Suditel SAS, con el propósito de mejorar los indicadores de calidad y oportunidad de los servicios brindados, el compromiso e identificación de los colaboradores con el plan estratégico de la empresa y disminuir el grado de rotación del personal técnico, teniendo en cuenta que son los aspectos más relevantes detectados para intervenir.

Para el desarrollo de la consultoría se estableció una serie de actividades tendientes a mitigar la problemática, en su orden se efectuó a través de una matriz DOFA un análisis del estado actual del área de gestión humana de Suditel SAS; se realizó trabajo de campo, mediante el cual se estableció un informe de necesidades con relación a los procesos de gestión humana; teniendo en cuenta dicho informe, se identificaron los elementos clave a partir de los cuales se realiza propuesta de diseño de un manual de funciones y cargos, un programa de inducción y reinducción, así como el plan de bienestar y de estímulos.

Adicional a la propuesta de diseño de procesos para el área de gestión humana, se pueden extraer lecciones valiosas del presente proyecto de consultoría. Lecciones que contemplan buenas prácticas que pueden ser utilizadas como referencia en proyectos futuros similares, como las oportunidades de mejora identificadas durante todo el proceso de consultoría. Así mismo, dichas lecciones coadyuvan en la gestión del área de talento humano de Suditel SAS para los procesos que se encuentran en marcha y los que se presentarán a largo plazo, sirviendo de herramienta fundamental en la gestión misional de la organización.

**Palabras clave:** Gestión humana, manual de funciones, inducción, reinducción, bienestar.

## Abstract

This consulting project is aimed at proposing the design of processes that allow the organization and planning of the human management area at Suditel SAS, with the purpose of improving the quality and timeliness indicators of the services provided, the commitment and identification of employees with the company's strategic plan and reducing the degree of

---

turnover of technical staff. taking into account that these are the most relevant aspects detected in order to intervene.

For the development of the consultancy, a series of activities were established to mitigate the problem, in order an analysis of the current state of the human management area of Suditel SAS was carried out through a SWOT matrix; Fieldwork was carried out, through which a report of needs was established in relation to human management processes; taking into account this report, the key elements were identified from which the design proposal of a manual of functions and positions, an induction and re-induction program, as well as the well-being and stimulus plan is made.

In addition to the process design proposal for the area of human resources, valuable lessons can be drawn from this consulting project. Lessons that include good practices that can be used as a reference in similar future projects, such as the opportunities for improvement identified throughout the consulting process. Likewise, these lessons contribute to the management of the human talent area of Suditel SAS for the processes that are underway and those that will be presented in the long term, serving as a fundamental tool in the mission management of the organization.

**Keywords:** Human management, manual functions, induction, re-induction, well-being.



## **Diseño de procesos de gestión humana para la organización y planificación del área en SUDITEL SAS**

### **Introducción**

El presente informe de consultoría está orientado al fortalecimiento de procesos de gestión de talento humano mediante el diseño de un manual de funciones y cargos; diseño e implementación del programa de inducción y reinducción laboral, así como a elaborar un plan de bienestar para los trabajadores de la microempresa Suministros y Distribuciones de Telecomunicaciones S.A.S. - Suditel SAS, a partir de la percepción del directivo y sus colaboradores, para lo cual se trabajó con la estructura organizacional y el desarrollo de un conversatorio con entrevista semiestructurada basada en las experiencias y quehacer de los trabajadores, así como sus expectativas de la empresa en desarrollo de sus funciones. Con base en dicho resultado se propone a los directivos de Suditel SAS el diseño de procesos tendientes a la organización y planificación del área de gestión humana que contribuyan al mejoramiento de la empresa.

### **Fase formulación del problema**

El presente informe de consultoría está orientado al diseño de procesos para la organización y planificación del área de gestión humana en SUDITEL SAS mediante el diseño de los manuales de funciones y cargos, el diseño e implementación del programa de inducción y reinducción laboral, así como la elaboración de un plan de bienestar y de estímulos para los empleados.

Lo anterior en respuesta a las necesidades detectadas por la alta gerencia en relación a la falta de estructuración del área, teniendo en cuenta que las funciones propias de gestión del talento humano se encuentran concentradas en un colaborador que a la vez tiene asignadas actividades de contabilidad, finanzas, publicidad, mercadeo y contratación, situación que entre otras trae como consecuencia desorden de los procesos de talento humano, falta de conocimiento de las funciones, retrasos en los servicios, renunciaciones, desmotivación para el cumplimiento de metas y objetivos y sobrecarga laboral en algunos trabajadores.

Suditel SAS es el resultado de una reorganización estratégica de los socios de la empresa Telling de Colombia Ltda., la cual contaba con más de 10 años de experiencia en el mercado y por asuntos administrativos entre los socios decidieron liquidar y empezar con una

---



nueva razón social, y dado su reciente creación aún no cuenta con una política de gestión del talento humano debidamente estructurada.

### **Contexto Empresarial**

Suditel SAS es una empresa de suministros y distribuciones de telecomunicaciones cuyo objeto comercial principal se relaciona con las actividades de telecomunicaciones alámbricas; su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Bogotá, D.C., sin embargo, tiene ejecución de su actividad comercial principalmente en el municipio de Villavicencio, Meta; fue constituida el día 2 de junio de 2023, con un capital social de \$10.000.000.; su misión es “Satisfacer a nuestros clientes brindando soluciones de telecomunicaciones en Bogotá y departamentos aledaños, innovando, cumpliendo con las actualizaciones y comprometiéndonos con el desarrollo tecnológico de Colombia”; ahora bien, su visión es “Ser líderes en telecomunicaciones y tecnología en la capital del país y departamentos aledaños, teniendo cobertura de un 30% en el departamento de Cundinamarca y un 20% en el Municipio de Villavicencio - Meta, expandiéndonos a nuevos municipios, siendo competitivos y brindando la mejor opción para suplir las necesidades de nuestros clientes”.

Asimismo, basados en la esencia de la empresa del posicionamiento deseado en el mercado, hacen necesario determinar la promulgación de valores que harán de la empresa líder ante el sector, por lo que establecen el ejercicio en la agilidad y calidad; en la confianza y en el compromiso.

### **Antecedentes de la Gestión del Talento Humano**

Suditel SAS es una empresa que se constituyó finalizando el primer semestre de 2023 y a la fecha no cuenta con la formalidad de procesos de gestión de talento humano que permita de forma organizada y estratégica entre otros, asignar las funciones a sus colaboradores y realizar un adecuado acompañamiento a los trabajadores que recientemente se han vinculado a la empresa, aspectos que están ocasionando deterioro en el clima laboral, y que el talento humano no se identifique con la labor misional de la microempresa.

Actualmente los procesos de gestión del talento humano están siendo realizados por el colaborador de secretaría y contabilidad; el proceso de selección del talento humano la realizan de acuerdo a base de datos que manejan de operarios, les solicitan hoja de vida, realiza una entrevista y vinculan; no existe un plan de capacitación ni de inducción

debidamente constituido, mediante el cual se contextualice a los nuevos empleados, sino que ellos en la marcha del desarrollo de sus funciones van conociendo de la empresa; la vinculación se realiza a término fijo por proyectos de licitación una vez adjudicados.

Luego de haber identificado lo anterior, se evidencia como problema central la falta de procesos para la organización y planificación del área de gestión humana en Suditel SAS, aspectos que tienen incidencia en la gestión organizacional, por lo que se intervendrá a la organización desde estos aspectos.

### **Identificación del Problema**

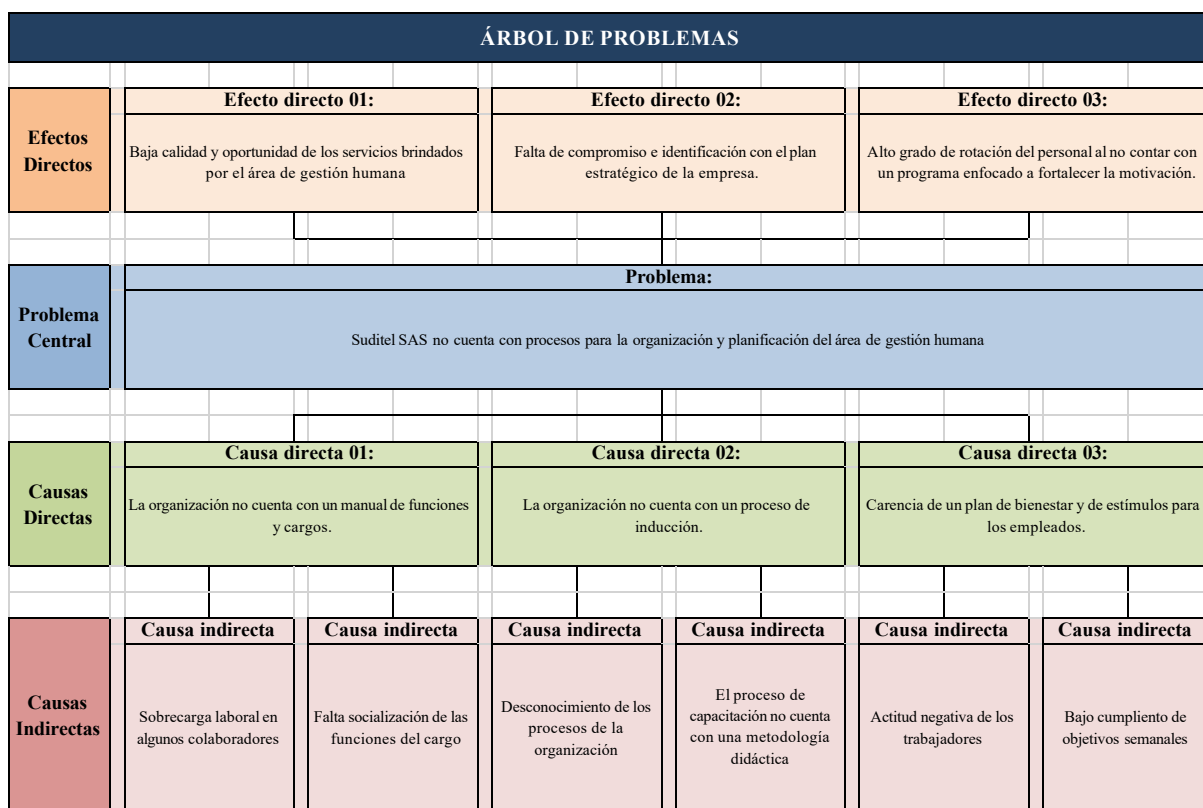
La gestión del talento humano en cualquier organización es un proceso más que fundamental y prioritario, bien lo dice Chiavenato (2009) que es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir todos los aspectos relacionados con las personas, incluido el reclutamiento, la selección, capacitación, evaluación del desempeño, remuneración y bienestar de los colaboradores, y es precisamente en éstos aspectos que Suditel SAS presenta falencias al no contar claramente con procesos definidos que permitan una adecuada gestión del talento humano.

Teniendo en cuenta lo anterior, y una vez analizadas las posibles oportunidades de intervención en la empresa Suditel SAS, a través del árbol de problemas (Tabla 1) el cual busca organizar la información usando las relaciones causales y resumiendo las principales variables que median en la situación problemática (DNP, 2016), se presenta a detalle el problema central que se abordará en la presente consultoría.

¿Cómo diseñar los procesos de gestión humana para la organización y planificación del área en SUDITEL SAS?



**Ilustración 1. Árbol de problemas**



*Nota:* Construcción propia, [2023].

Suditel SAS es una empresa que no cuenta con procesos para la organización y planificación del área de gestión humana, por la carencia de un manual de funciones y cargos, lo que genera sobrecarga laboral en algunos colaboradores y que no existe socialización de las funciones del cargo; que la organización no cuenta con un proceso de inducción, creando desconocimiento de los procesos de la organización y que el proceso de capacitación no cuenta con una metodología didáctica; así mismo, la falta de un plan de bienestar y de estímulos para los empleados, causa actitud negativa en los trabajadores y bajo cumplimiento de objetivos semanales.

Todo lo anterior, tiene como efectos para Suditel SAS baja calidad y oportunidad de los servicios brindados, falta de compromiso e identificación con el plan estratégico de la empresa y un alto grado de rotación del personal técnico al no garantizarse una adecuada motivación.

**Fase Planeación**

Teniendo como base la problemática sobre la cual se va a intervenir a Suditel SAS que se relaciona con la organización y planificación del área de gestión humana, se establece que

la consultoría generará procesos tendientes a fortalecer el talento humano de la empresa, a través de unos objetivos y alcance claramente definidos y detallados más adelante.

### **Justificación**

Mediante el diseño de procesos para la organización y planificación del área de gestión humana en Suditel SAS, se busca dar solución a la carencia de un manual de funciones y cargos, que está generando sobrecarga laboral en algunos colaboradores y que no existe socialización de las funciones del cargo; que la organización no cuenta con un proceso de inducción y reinducción, creando desconocimiento de los procesos de la organización y que el proceso de capacitación no cuenta con una metodología didáctica; asimismo, contribuir con un plan de bienestar y de estímulos para los empleados, teniendo en cuenta que la falta de este causa actitud negativa en los trabajadores y bajo cumplimiento de objetivos semanales.

Con la intervención a Suditel a través de la consultoría se pretende mejorar los indicadores de calidad y oportunidad de los servicios brindados, el compromiso e identificación con el plan estratégico de la empresa y disminuir el grado de rotación del personal técnico, permitiendo a través de este proyecto consolidar una empresa organizada en sus procesos del área de talento humano y que se pueda dar continuidad una vez finalizada la consultoría.

### **Objetivos del Proyecto**

Teniendo en cuenta el diagnóstico y el análisis de la situación actual de Suditel SAS, se establece el propósito general de la consultoría, identificando los problemas de la población por intervenir y el problema central seleccionado que será abordado en el proyecto. Esto se realiza a través de la elaboración del árbol de objetivos se reseña más adelante.

#### ***Objetivo General***

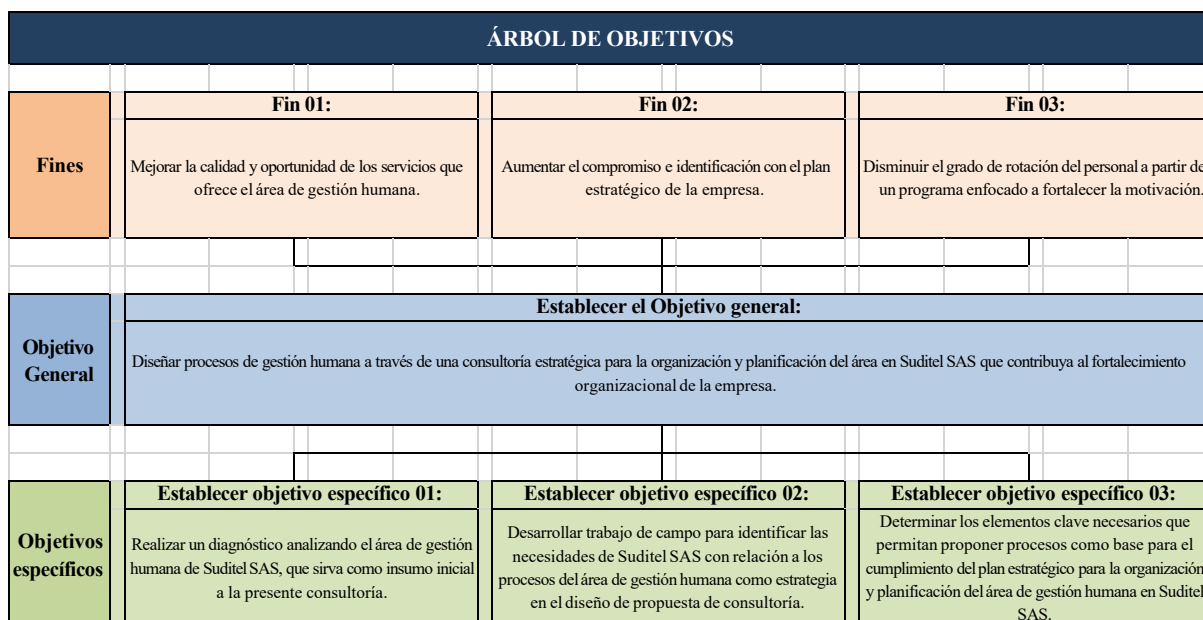
Diseñar procesos de gestión humana a través de una consultoría estratégica para la organización y planificación del área en Suditel SAS que contribuya al fortalecimiento organizacional de la empresa.

---

**Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico analizando el área de gestión humana de Suditel SAS, que sirva como insumo inicial a la presente consultoría.
- Desarrollar trabajo de campo para identificar las necesidades de Suditel SAS con relación a los procesos del área de gestión humana como estrategia en el diseño de propuesta de la consultoría.
- Determinar los elementos clave necesarios que permitan proponer procesos como base para el cumplimiento del plan estratégico para la organización y planificación del área de gestión humana en Suditel SAS.

**Ilustración 2. Árbol de objetivos**



*Nota:* Construcción propia, [2023].

**Alcance del Proyecto**

La presente consultoría se enfocará en el desarrollo de actividades plenamente establecidas y que se relacionan con el diseño y elaboración del manual de funciones y cargos, así como el programa de inducción y reinducción; por otra parte, se enfocará en el diseño de un plan de bienestar y de estímulos para los colaboradores de la empresa Suditel SAS, y para finalizar dicho acompañamiento, se hará divulgación a los directivos de la empresa de los productos de la consultoría aquí descritos.

Con lo anterior, se busca entre otros aspectos, mejorar la productividad de la organización, prestar un mejor servicio en calidad y oportunidad a los clientes externos, y que los colaboradores se sientan motivados, comprometidos e identificados con la política misional de Suditel SAS., por ello que la presente consultoría contribuirá con estas herramientas con el fin que sean implementadas y desarrolladas, tendientes a alcanzar los objetivos y metas propuestos en su gestión empresarial.

**Tabla 1. Alcance del proyecto**

Alcance del Proyecto			
No.	Actividad / Compromiso	ID.	Producto / Entregable
1	Análisis del estado actual del área de gestión humana de Suditel SAS.	A	Matriz DOFA.
2	Trabajo de campo.	B	Informe de necesidades de Suditel SAS con relación a los procesos del área de gestión humana.
3	Identificación de elementos clave para los procesos del área de gestión humana en Suditel SAS.	C	Elementos clave identificados.
		D	Manual de funciones y cargos.
		E	Programa de inducción y reinducción.
4	Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional	F	Plan de bienestar y de estímulos.
		G	Memorias de la sesión de divulgación
5	Seguimiento gerencial	H	Lista de asistencia de la sesión de divulgación
		I	Acta seguimiento gerencial # 01
		J	Acta seguimiento gerencial # 02

*Nota:* Construcción propia, [2023].

### Marco de Referencia

Con el fin de contextualizar la problemática que se abordará en la presente consultoría, a continuación, se plantean los principales conceptos que sobre estas temáticas se



han referido en los últimos años y que servirán de base para el desarrollo de un trabajo eficiente y oportuno en procura del apoyo a la empresa Suditel SAS.

### ***Marco Teórico***

La gestión humana de acuerdo con lo que nos refiere Báez et al. (2022), tiene que ver con todos los procesos que interactúan con la gestión de personas, que pueden afectar de cierta forma bien sea positiva o negativamente resultados de gestión de una organización y debe funcionar como un sistema interrelacionado que complemente la actividad misional.

Las prácticas de gestión humana facilitan la innovación, siendo este factor esencial para la descentralización en la toma de decisiones, generando de esta forma empleados más autónomos y comprometidos con la misión estratégica de la organización (Laursen y Foss 2003); en igual concepto Ramírez et al. (2022), manifiestan que la gestión humana es una herramienta más que indispensable por medio de la cual las organizaciones procuran tener motivados a sus trabajadores y que éstos contribuyan en el aumento de productividad de las empresas.

La gestión humana permite un desarrollo más sólido con los demás procesos de una organización, en la medida que su función tenga un rol protagónico y con fundamento para la toma de decisiones estratégicas de las empresas (Vivares et al., 2021). Ahora bien, el talento humano de cualquier organización requiere de unas guías que orienten el desarrollo de sus labores, por ello, el diseño del puesto de trabajo es considerado como el proceso mediante el cual se organiza el trabajo en las tareas necesarias para desempeñar un puesto o cargo, aspecto que permite que aumente el rendimiento y la motivación de los colaboradores (Gómez-Mejía et al., 2016).

Dentro de la planeación estratégica de talento humano se encuentra la planificación de los cargos, los cuales se elabora a través de los manuales de funciones, de acuerdo con Álvarez (2006), es importante definir que para la elaboración de manuales se debe establecer claramente cuáles son las responsabilidades o funciones de cada cargo que forman parte de la organización, con el propósito de encaminar dichas tareas a la interconexión con la misión estratégica de la empresa (Leandro y Pérez, 2019). Por ello que cuando en una organización se encuentran los procesos del manual de funciones diseñados acorde a los roles y responsabilidades de cada cargo, el trabajo fluye y se evidencia a través de los resultados misionales.

Así mismo, contar con un manual de funciones es tener una herramienta que asegura la calidad de los productos o servicios de una organización y que son entregados a los clientes

internos y externos (Leandro y Pérez, 2019), entendiéndose que este instrumento detalla todas las actividades o tareas que debe ejecutar un colaborador, lo cual facilita el desarrollo de su función y seguramente lo llevará a sentirse ubicado y comprometido dentro de la compañía.

Ahora bien, no basta con tener un adecuado manual de funciones y cargos si el mismo no es socializado al colaborador que por primera vez se vincula a la empresa, teniendo en cuenta que la inducción nace de la necesidad de acercar al trabajador a la cultura de la empresa, a la estructura organizacional y la política estratégica (Santillán et al., 2018), por ello que si carece de un proceso de inducción se está contribuyendo a elevar el nivel de ansiedad y tensión para ese nuevo integrante de la empresa (Dessler, 2009), por lo que se debe enfatizar en que el trabajador debe sentirse bien acogido desde su primer día de labores, para de esta forma garantizar una adaptación rápida y comfortable; igualmente, con dicho proceso se puede llegar a incrementar el sentido de pertenencia y grado de compromiso por parte de los colaboradores con la organización (Santillán et al., 2018).

Por otro lado, la motivación es considerado un factor importante en el desempeño laboral de los colaboradores, por ello es necesario que la organización esté comprometida a satisfacer las necesidades de éstos, para contribuir a un mejor ambiente de trabajo y bienestar finalmente de la empresa (Cerón et al., 2017), aunque puede existir limitaciones financieras para invertir en la motivación de los empleados, es importante destacar que los pequeños empresarios son conscientes de que se deben dirigir los esfuerzos a lograr el bienestar, porque implica que las posibilidades de mejora o aumento de productividad de la empresa es significativa (Báez et al., 2022).

De acuerdo con Ralph (2017), hay una relación negativa entre la motivación del empleado y desempeño y que existe una relación positiva entre la seguridad laboral y el desempeño de los empleados. Cabe resaltar que, las organizaciones deben involucrar a sus empleados en capacitaciones de personal para aumentar la empleabilidad del personal y, por lo tanto, aumentar la sensación de seguridad de los empleados.

El fortalecimiento de la gestión humana en cualquier organización cobra relevancia a partir de la idea de desarrollo, de iniciar un proceso de empresa, toda vez que es a través de dicha área que se va a solidificar la idea de crecimiento en el ámbito o sector que compita, es el talento humano el que permitirá cumplir o no con los objetivos y metas propuestos, sin embargo, de no existir una adecuada selección, vinculación y capacitación de los colaboradores, se estará en riesgo entre otros, de una alta rotación de personal, aspecto que afecta directamente los intereses de cualquier organización.





Finalmente, cuando se contempla y tiene claridad de algunos conceptos de la gestión del talento humano como los relacionados en el presente marco teórico, nos aproximamos a la importancia y beneficios que dicho fortalecimiento de la gestión del talento humano tiene para el mejoramiento de una empresa u organización en sus procesos misionales internos y externos.

### **Metodología de la Consultoría**

A continuación, se realiza la descripción de las metodologías utilizadas para el desarrollo de la presente consultoría, las cuales se basan en el Project Management Body of Knowledge (PMBOK) y el Marco Lógico, descritas a continuación.

Para la estructura general del proyecto se utiliza la metodología Project Management Body of Knowledge (PMBOK), el cual es la guía fundamental para la gestión de proyectos, que en su edición 7 basa la dirección de éstos en 12 principios, a saber: 1. Administración – atención, 2. Trabajo en equipo y colaboraciones, 3. Interesados, 4. Entrega de valor, 5. Pensamiento holístico, 6. Liderazgo, 7. Tailoring, 8. Calidad, 9. Complejidad, 10. Riesgo, 11. Adaptabilidad y resiliencia, y 12. Cambio, (PMI, 2021).

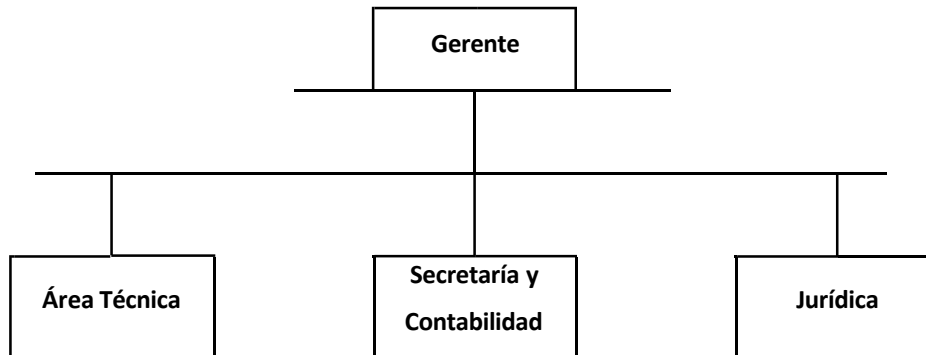
Ahora bien, para el desarrollo del proyecto se trabajará desde la metodología de Marco Lógico, teniendo en cuenta que es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos, por lo que para la presente consultoría los elementos a utilizar serán el árbol de problemas, el árbol de objetivos y la matriz marco lógico, así mismo, se precisa que la metodología contempla análisis del problema, análisis de los involucrados, jerarquía de objetivos y selección de una estrategia de implementación funcional, y el producto de esta metodología analítica es la matriz marco lógico, que resume lo que se pretende hacer y cómo, cuáles son los supuestos claves y cómo los insumos y productos de la consultoría serán monitoreados y evaluados, (CEPAL, 2005).

### ***Población***

A continuación, se identifica la estructura organizacional que tiene la empresa Suditel SAS, en la cual se caracteriza la población a intervenir mediante el proyecto de consultoría, así:



### Ilustración 3. Estructura Organizacional



Nota: Suditel SAS, [2023].

Suditel SAS cuenta con una estructura organizacional de tipo lineal en la que las decisiones se encuentran centralizadas en el gerente, quien a su vez es el responsable de distribuir las labores y realizar el seguimiento de la ejecución de las mismas, está organizado en dos niveles con cuatro dependencias: gerencia, área técnica, secretaría y contabilidad y el área jurídica, en concordancia con Barone (2009), señala que es una estructura simple que concentra el poder en los cargos superiores, en la que se delegan responsabilidades de forma descendente.

Las dependencias y colaboradores que serán los enlaces de la empresa Suditel SAS para el desarrollo de la consultoría corresponde a la de gerencia y la dependencia de secretaría y contabilidad, en donde será el gerente a cargo de una profesional en el área de ingeniería de sistemas y la secretaría y contabilidad ejercida por una técnico en contabilidad y sistemas, quienes brindarán la información, colaboración y apoyo, teniendo en cuenta que son los que custodian la información y disponen de los insumos necesarios para el perfeccionamiento de las diferentes etapas del proyecto que nos ocupa.

La intervención de la presente consultoría impactará a todos los colaboradores de la empresa, empezando por la alta dirección a cargo del Gerente, el área técnica en la que laboran diez operarios entre técnicos e ingenieros de sistemas, la secretaría y contabilidad que es ejercida por un técnico en contabilidad y sistemas, así como el área jurídica, en la que labora un abogado.



## Stakeholders

El éxito de cualquier consultoría dependerá principalmente del grado de compromiso de las personas de una organización, toda vez que es a partir de éste que se puede avanzar en las debilidades y fortalezas, oportunidades y amenazas que contribuyen o afectan el negocio de una empresa. Identificar a los Stakeholders es tener claridad de las personas que serán impactadas directa o indirectamente por el proyecto de consultoría, es documentar sobre sus intereses, participación e impacto en el éxito de éste, los cuales se pueden encontrar en diferentes niveles dentro de la organización, con diferentes grados de autoridad e intereses (PMI, 2008). Como se verá a continuación, la matriz RACI de los Stakeholders permite recopilar, clasificar, analizar y jerarquizar, de manera organizada información de todas las personas que estarán involucradas en el proyecto. Es decir, con esta herramienta sistemática se caracterizan los Stakeholders con base en el rol a desempeñar con el que se comprometen en la consultoría.

**Tabla 2. Matriz RACI del proyecto**

RACI				
Actividad	Responsable	Autoridad	Consultar	Informar
Análisis del estado actual del área de gestión humana de Suditel SAS a través del diseño de una matriz DOFA.	Consultora		Gerente y Secretaría	
Trabajo de campo.	Consultora		Gerente y trabajadores	
Identificación de elementos clave para los procesos del área de gestión humana en Suditel SAS.	Consultora	Gerente	Gerente y Secretaría	
Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional.	Consultora			Gerencia
Seguimiento gerencial	Consultora	Gerente		Gerencia

*Nota:* Construcción propia, [2023].

### Plan de Trabajo

A continuación, se relacionan una serie de actividades las cuales de acuerdo con el cronograma se realizarán durante el proceso de la presente consultoría en su fase de implementación, en busca de ir avanzando progresivamente y que finalmente se obtengan los productos establecidos en los objetivos.

### Ilustración 4. Plan de trabajo

PLAN DE TRABAJO		Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				Mes 7																
Semanas		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4									
<b>0. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTRACTUAL</b>																																										
0.1	Obtener autorización de la empresa para el proyecto	■	■																																							
0.2	Obtener los documentos de la empresa para el contrato		■	■																																						
0.3	Generación del contrato				■	■																																				
0.4	Firma del acta de inicio					■	■																																			
0.5	Radicar contrato firmado en área jurídica							■	■																																	
<b>1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>																																										
1.1	Contexto Empresarial	■	■																																							
1.2	Antecedentes de la Gestión de Talento Humano		■	■																																						
1.2	Identificación del problema: Árbol de problemas.			■	■																																					
<b>2. PLANEACIÓN</b>																																										
2.1	Justificación.				■	■																																				
2.2	Objetivos del proyecto: Árbol de Objetivos.					■	■	■																																		
2.3	Alcance.							■	■																																	
2.4	Marco de referencia.									■	■																															
2.5	Metodología: Población										■	■																														
2.6	Metodología: Plan de trabajo.											■	■																													
	Entrega Inicial												■																													
<b>3. IMPLEMENTACIÓN (Ejecución y Evaluación)</b>																																										
3.1	Desarrollo del plan de trabajo.																																									
3.1.1	Desarrollo actividad #01 Realizar análisis del estado actual del área de gestión humana de Suditel SAS																																									
3.1.2	Desarrollo actividad #02 Trabajo de campo																																									
3.1.3	Desarrollo actividad #03 Identificación de elementos clave para los procesos del área de gestión humana en Suditel SAS																																									
3.1.4	Desarrollo actividad #04 Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional																																									
3.2	Seguimiento gerencial.																																									
3.3	Presentación de informes.																																									
3.4	Monitoreo mediante Matriz Marco Lógico																																									
<b>4. CIERRE</b>																																										
4.1	Informe de cierre y entregables.																																									
4.2	Lecciones aprendidas.																																									
4.3	Recomendaciones para la gerencia.																																									

Nota: Construcción propia, [2023].

### Fase Implementación y Monitoreo de las Estrategias

De conformidad con lo establecido en el alcance de la presente consultoría, se interviene en la empresa Suditel SAS con el propósito de desarrollar los objetivos y lograr los productos propuestos a la gerencia. Así mismo, los entregables acordados se relacionan al final del presente informe.

## Desarrollo del Plan de Trabajo

A continuación, se relacionan las acciones llevadas a cabo en desarrollo del plan de trabajo planteado en la metodología para el propósito de la consultoría empresarial. La intervención que se efectuó asegura la gestión empresarial de Suditel SAS y permite cumplir con los objetivos del proyecto.

Las actividades desarrolladas en cumplimiento del proyecto de consultoría empresarial fueron las siguientes:

**Actividad / Compromiso No.1:** Análisis del estado actual del área de gestión humana de Suditel SAS.

**Descripción de la actividad:** Esta actividad se relaciona con la descripción del estado actual del área de gestión humana de Suditel SAS, en la que se tiene en cuenta factores internos y externos de la organización.

**Entregable:** Matriz DOFA.

**Nombre del anexo:** Anexo\_A-Matriz-DOFA.

**Actividad / Compromiso No.2:** Trabajo de campo.

**Descripción de la actividad:** Se desarrolló un trabajo de campo en Suditel SAS a través de observación y diálogos con los colaboradores de la organización respecto del conocimiento de las políticas de la empresa y el nivel de satisfacción en el desarrollo de sus funciones diariamente.

**Entregable:** Informe de necesidades de Suditel SAS con relación a los procesos del área de gestión humana.

**Nombre del anexo:** Anexo\_B-Informe-de-necesidades-de-Suditel-SAS-con-relación-a-los-procesos-del-área-de-gestión-humana.

**Actividad / Compromiso No.3:** Identificación de elementos clave para los procesos del área de gestión humana en Suditel SAS.

**Descripción de la actividad:** Con el desarrollo de esta actividad se identifican los elementos clave que son tenidos en cuenta para proponer procesos que contribuyan a la gestión humana de la organización, como lo es el manual de funciones y cargos; el programa de inducción y reinducción y el plan de bienestar y de estímulos.

**Entregable 1:** Elementos clave identificados.

---

---

**Nombre del anexo:** Anexo\_C-Elementos-clave-identificados.

**Entregable 2:** Manual de funciones y cargos.

**Nombre del anexo:** Anexo\_D-Manual-de-funciones-y-cargos.

**Entregable 3:** Programa de inducción y reintucción.

**Nombre del anexo:** Anexo\_E- Programa-de-inducción-y-reintucción.

**Entregable 4:** Plan de bienestar y de estímulos.

**Nombre del anexo:** Anexo\_F-Plan-de-bienestar-y-de-estímulos.

**Actividad / Compromiso No.4:** Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional

**Descripción de la actividad:** Se desarrolló una sesión de divulgación para socializar los productos y resultados obtenidos durante la consultoría, con el propósito de fortalecer la capacidad institucional y promover el conocimiento adquirido en el ejercicio académico.

**Entregable 1:** Memorias de la sesión de divulgación.

**Nombre del anexo:** Anexo\_G-Memorias-de-la-sesión-de-divulgación.

**Entregable 2:** Lista de asistencia de la sesión de divulgación.

**Nombre del anexo:** Anexo\_H-Lista-de-asistencia-de-la-sesión-de-divulgación.

### **Seguimiento Gerencial**

En el desarrollo de la presente consultoría a la empresa Suditel SAS, ésta realiza dos seguimientos por parte de la Gerente respecto a la ejecución del trabajo concertado, los cuales quedan evidenciados en las respectivas actas de seguimiento que hacen parte integral de la documentación de la consultoría.

(Ver Anexo\_I-Acta\_Seguimiento\_Gerencial#01)

(Ver Anexo\_J-Acta\_Seguimiento\_Gerencial#02)

### **Monitoreo: Matriz Marco Lógico**

Durante el periodo de desarrollo del presente proyecto, la evaluación cumple la función de ser un proceso de monitoreo y control, el cual permite indagar, examinar, regular su proceso y trabajo. Por lo anterior, se detallan las actividades ejecutadas vs. las tareas proyectadas en el plan de trabajo y que son parte de cada paso de la consultoría. Aquí el estudiante consultor sistematiza la información en una matriz que sintetiza los principales

---

aspectos del proyecto, en donde se presenta una lógica vertical (actividad, resultado, propósito y fin) y una lógica horizontal (resumen narrativo, indicador, verificación y supuesto), resaltando los indicadores de resultados logrados con la implementación del proyecto.

**Tabla 3. Matriz marco lógico**

<b>MATRIZ MARCO LÓGICO</b>				
<b>Resumen Narrativo del Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Supuesto</b>	
	Mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que ofrece el área de gestión humana.	No. de quejas planteadas por los colaboradores frente a los servicios del área de gestión humana.	Sondeo aleatoria a colaboradores sobre el servicio que le ha brindado el área de gestión humana	Se logra satisfacción de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones.
<b>Fin</b>	Aumentar el compromiso e identificación con el plan estratégico de la empresa.	No. de colaboradores que conocen el plan estratégico de la empresa frente al No. total de colaboradores	Encuesta realizada a los colaboradores sobre el plan estratégico de la empresa	Se logra compromiso e identidad de los colaboradores con la misión y visión de la empresa.
	Disminuir el grado de rotación del personal a partir de un programa enfocado a fortalecer la motivación.	% de rotación de personal en el mes.	Informe de talento humano	Los trabajadores incrementan su sentido de pertenencia con la empresa.
<b>Propósito</b>	Diseñar procesos para la organización y planificación del área de gestión humana en Suditel SAS.	No. de procesos y procedimientos aprobados en el área de gestión humana.	Planes y programas aprobados	Que la empresa cuente con herramientas que faciliten la organización y planificación del área de gestión humana.
	Diseñar el manual de funciones y cargos de la empresa.	Documento aprobado	Manual de funciones y cargos	Se obtiene un manual de funciones y cargos
<b>Componentes</b>	Diseñar el programa de inducción y reinducción para todos los cargos de la empresa.	Documento aprobado	Programa de inducción y reinducción	Se establece un programa de inducción y reinducción.
	Elaborar el plan de bienestar y de estímulos que permita ofrecer calidad de vida a los colaboradores.	Documento aprobado	Plan de bienestar y de estímulos	Se logra el plan de bienestar y de estímulos.

	Análisis del estado actual del área de gestión humana de Suditel SAS.	\$ 1.000.000	Entrevista semiestructurada.	Acceso a la información interna.
	Trabajo de campo.	\$ 800.000	Entrevista semiestructurada.	Se obtiene total disposición de los colaboradores.
<b>Actividades</b>	Identificación de elementos clave para los procesos del área de gestión humana en Suditel SAS.	\$ 2.000.000	Manual de funciones y cargos; Programa de inducción y reinducción; Plan de bienestar y de estímulos.	Se establece el manual de funciones y cargos; el programa de inducción y reinducción, así mismo, se establece un plan de bienestar y de estímulos.
	Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional.	\$ 100.000	Sesión de socialización de los productos de la consultoría.	Total disposición y participación de la gerente de la organización.
	Seguimiento gerencial	\$ 10.000	Actas de seguimiento de los avances de consultoría	Se logra satisfacción en los avances alcanzados.

*Nota:* Cepal (2005).

### Fase Cierre y Conclusiones

Con esta fase formalmente se da por terminado el proyecto de consultoría con la entrega a la Gerencia de los productos finales concertados y el informe de gestión de los cambios implementados que dan fe de la innovación en gestión empresarial de Suditel SAS.

### Productos Finales

A continuación, se presenta la tabla 4 en la que se muestra de forma consolidada los productos concertados en la intervención. Los productos se entregan en forma de anexos, los cuales serán parte integral de la documentación de la consultoría, de conformidad con los nombres descritos.



**Tabla 4. Descripción de Productos de la Consultoría**

Descripción de Productos de la Consultoría				
No.	Actividad	ID	Descripción del producto elaborado	Nombre del archivo del producto (con su identificación de anexo)
1	Análisis del estado actual del área de gestión humana de Suditel SAS.	A	Matriz DOFA	Anexo_A-Matriz-DOFA.
2	Trabajo de campo.	B	Informe de necesidades de Suditel SAS con relación a los procesos del área de gestión humana.	Anexo_B-Informe-de-necesidades-de-Suditel-SAS-con-relación-a-los-procesos-del-área-de-gestión-humana.
3	Identificación de elementos clave para los procesos del área de gestión humana en Suditel SAS.	C	Elementos clave identificados.	Anexo_C-Elementos-clave-identificados.
		D	Manual de funciones y cargos.	Anexo_D-Manual-de-funciones-y-cargos.
		E	Programa de inducción y reinducción.	Anexo_E-Programa-de-inducción-y-reinducción.
		F	Plan de bienestar y de estímulos.	Anexo_F-Plan-de-bienestar-y-de-estímulos.
4	Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional	G	Memorias de la sesión de divulgación	Anexo_G-Memorias-de-la-sesión-de-divulgación.
		H	Lista de asistencia de la sesión de divulgación	Anexo_H-Lista-de-asistencia-de-la-sesión-de-divulgación.
5	Seguimiento gerencial	I	Acta seguimiento gerencial # 01	Anexo_I-Acta_Seguimiento_Gerencial#01
		J	Acta seguimiento gerencial # 02	Anexo_J-Acta_Seguimiento_Gerencial#02

Nota: Construcción propia, [2024].

### Lecciones Aprendidas

La siguiente descripción de buenas prácticas y oportunidades de aprendizaje son el reflejo de la dedicación y compromiso para el desarrollo del proyecto de consultoría.

Al ser Suditel SAS una empresa emergente y con proyección en el mercado, reconoció su falencia en los procesos de gestión del talento humano y permitió la intervención con un proyecto de consultoría.

Todos los colaboradores fueron receptivos y prestaron el apoyo necesario para la recolección de la información y lograr el planteamiento de los productos concertados.

Teniendo en cuenta la naturaleza del objeto social de la empresa y la ubicación del territorio en el que se encontraban los colaboradores del área técnica, se dificultó la concertación del tiempo, modo y lugar de aplicación de los instrumentos de recolección de información, aspecto que retrasó el inicio del desarrollo del plan de trabajo, sin embargo, una vez superado se cumplió satisfactoriamente con el cronograma de ejecución.

Con la socialización a la gerencia de los productos acordados, se cumple con la expectativa inicial del proyecto y permite a la empresa tener claridad y confianza en los procesos de inducción y reinducción a los nuevos y antiguos colaboradores, logrando compromiso e identidad con el plan estratégico de Suditel SAS.

Para Suditel SAS el desarrollo de la presente consultoría resultó ser un convenio de gran ayuda en la organización y estandarización de procesos con los que antes no contaba, pero que gracias al trabajo desarrollado puede implementar en el área de talento humano y se verá reflejado en los colaboradores de la empresa a corto plazo.

La experiencia como consultor permite la interacción y afianzamiento de experiencias y aprendizajes, por un lado, lo guiado y explorado en la maestría en gerencia de talento humano y por otra parte, llevar a la práctica en una empresa que recién inicia su formación y procura garantizar una trayectoria en la región en el campo de las telecomunicaciones, por lo cual es de gran valor el aporte que he podido brindar a través del diseño de procesos de aplicación en el área de gestión humana.

### **Recomendaciones para la Gerencia**

Con el propósito de mantener en el corto, mediano y largo plazo el fortalecimiento de la capacidad institucional y la sostenibilidad de la innovación que se planteó con el desarrollo de la presente consultoría, se recomienda a la Gerencia lo siguiente:

#### **Corto plazo**

Realizar socialización al interior de la empresa por diferentes medios de comunicación y de forma presencial, el manual de funciones y cargos.



Socializar a los colaboradores por todos los medios de comunicación interna el plan de bienestar y de estímulos aprobado para ser desarrollado en la presente vigencia.

Que cada cambio administrativo, estructural y/o funcional que se efectúe en la empresa, sea socializado directamente por la gerencia a los colaboradores, esto contribuye a dinamizar el clima laboral y mayor compromiso para el logro de objetivos misionales.

Dar aplicabilidad a partir de la fecha el proceso de inducción a los nuevos colaboradores a medida que se vinculen a la empresa.

Definir claramente las competencias y funciones a los colaboradores con el fin de evitar traumatismos al interior de la empresa y sobrecarga laboral en algunos cargos, lo que contribuiría con un mejor clima laboral.

#### Mediano plazo

Iniciar el proceso de reinducción a todos los colaboradores de la empresa a fin de interiorizar los aspectos relevantes que allí se establecieron.

Generar un espacio en el que se haga partícipes a los Stakeholders en la generación del plan de acción a ejecutar en cada vigencia, para de esta forma generar confianza y compromiso en el desarrollo de las metas y se sientan parte activa de la empresa.

Destacar el compromiso de la gerencia por la búsqueda de mejoramiento del área de talento humano de la empresa, por lo tanto, instar a la misma a seguir en el fortalecimiento de los procesos que en dicha área se desarrollen, para avanzar en el reconocimiento del talento humano con que cuentan y alcanzar la retención que se requiere.

#### Largo plazo

Realizar seguimiento al desarrollo y aplicación de los procesos de inducción y reinducción que se han implementado en la empresa a fin de conocer su efectividad o no entre los colaboradores.

Efectuar seguimiento a la satisfacción de los colaboradores en el plan de bienestar e incentivos implementado en la empresa a fin de implementar mejoras o reformas.

Realizar seguimiento a la retención de talento humano si se ha logrado con la aplicación de los procesos de talento humano como inducción, reinducción y establecimiento del manual de funciones y cargos.



## Referencias

- Álvarez, X. (2006). Manual para elaborar manuales políticas y procedimientos. México: Panorama Editorial. <https://archive.org/details/manualparaelabor0000alva>
- Báez Conde, E., Chávez Otálora, AM & Márquez Moreno, OR (2022). La gestión humana y su relación con la innovación de productos en empresas manufactureras de Boyacá. *Económicas CUC*, 43(2), 93–110. DOI: <https://doi.org/10.17981/econcuc.43.2.2022.Org.2>
- Barone, S. (2009). Las estructuras organizacionales: Cultura, principios y modelos para la innovación. Federación Internacional de Fe y Alegría. Santo Domingo, República Dominicana 2009. En línea: [http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3720/Estructuras\\_organizacionales.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3720/Estructuras_organizacionales.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cerón, J.D., Atiencia, E.L., López, J.F., Fernández, D.F. & Llangari, V.M. (2017). “Estrategia de fortalecimiento en el talento humano”, *Revista Contribuciones a la Economía* (julio-septiembre 2017). En línea: <http://eumed.net/ce/2017/3/talento-humano.html>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. México: Mc Graw-Hill.
- CEPAL. (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf)
- Departamento Nacional de Planeación - DNP. (2016) Documento Guía del módulo de capacitación virtual en Teoría de Proyectos. Dirección de Inversiones y Finanzas Públicas. [https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Inversiones%20y%20finanzas%20pblcas/MGA\\_WEB/Documento%20Base%20Modulo%20Teoria%20de%20Proyectos.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Inversiones%20y%20finanzas%20pblcas/MGA_WEB/Documento%20Base%20Modulo%20Teoria%20de%20Proyectos.pdf)
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Décimo quinta edición. Pearson educación. 291-293. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- Gómez-Mejía, LR., Balkin, DB. & Cardy, R. (2016). *Gestión de recursos humanos*. Octava edición Pearson Educación, S.A., Madrid, 2016. <https://www-ebooks7-24-com.loginbiblio.poligran.edu.co/stage.aspx?il=&pg=&ed=273>
-

- Laursen, K. y Foss, N. (2003). Nuevas prácticas de gestión de recursos humanos, complementariedades y el impacto en el desempeño de la innovación. *Revista de Economía de Cambridge*, 27(2), 243–263. <https://doi.org/10.1093/cje/27.2.243>
- Leandro, M.T. y Pérez, J.R. (2019). “Procesos de gestión de talento humano para la empresa ELECTROKA S.A.”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* (agosto 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/talento-humano-electrokasa.html>
- Project Management Institute – PMI. (2008). *Guía Project Management Body of Knowledge (PMBOK)*. 7a Edición. [https://www.pmi.org/pmbok-guide-standards/foundational/pmbok?sc\\_campaign=D750AAC10C2F4378CE6D51F8D987F49D](https://www.pmi.org/pmbok-guide-standards/foundational/pmbok?sc_campaign=D750AAC10C2F4378CE6D51F8D987F49D)
- Ralph, R. (2017). *Job Security, Employee Motivation and Performance among Employees in Organizations* (undergraduate thesis). Makerere University. Uganda. <http://hdl.handle.net/20.500.12281/5794>
- Ramírez, M.G., Llatas, A.E., Guzmán, M.A., Arbulú, M.A. & García, L.S. (2022). Influencia de las prácticas de gestión humana en el perfil motivacional de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chiclayo. *Revista emprendimiento científico tecnológico*, 3 (2022). <https://revista.ectperu.org.pe/index.php/ect/article/view/22>
- Vivares Vergara, J. A., Jiménez Vergel, R. A., & Jiménez Munive, J. M. (2021). Relación entre el estatus estratégico de la gestión humana y el desempeño de las empresas. *Publicaciones e Investigación*. <https://doi.org/10.22490/25394088.5598>
-

### Datos de Registro de Consultores del proyecto

DATOS DE REGISTRO DE LOS CONSULTORES	
<b>Nombre del Estudiante #01</b>	CAROLINA VARGAS RODRÍGUEZ
Enlace CvLAC	
Enlace ORCID	
Enlace Google Académico	
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad
Escuela	Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad
Programa	Maestría en Gerencia del Talento Humano
Universidad	Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
<b>Nombre del Director</b>	CAROLYN DÍAZ GARCÍA
Enlace CvLAC	<a href="https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001578354">https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001578354</a>
Enlace ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-2260-4038">https://orcid.org/0000-0002-2260-4038</a>
Enlace Google Académico	<a href="https://scholar.google.com/citations?user=h5cbKQgAAAAJ&amp;hl=es">https://scholar.google.com/citations?user=h5cbKQgAAAAJ&amp;hl=es</a>
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad
Escuela	Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad
Programa	Maestría en Gerencia del Talento Humano
Universidad	Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
<b>Nombre del Codirector</b>	
Enlace CvLAC	
Enlace ORCID	



**Anexos**

**Anexo\_A-Matriz-DOFA.**





## **Anexo\_B-Informe-de-necesidades-de-Suditel-SAS-con-relación-a-los-procesos-del-área-de-gestión-humana.**

El desarrollo del trabajo de campo en Suditel SAS se adelantó bajo una investigación descriptiva con enfoque cualitativo. La población comprende todos los colaboradores de la empresa Suditel SAS que son 13. Así mismo, al ser pequeña la población, se tomó el total de trabajadores para la muestra poblacional.

Las técnicas de recolección de información se realiza a través de observación, diálogo con los colaboradores de la organización con la aplicación de una entrevista semiestructurada y una encuesta sobre el desarrollo de los procedimientos (qué hace, cómo lo hace, con qué frecuencia lo hace y a quien reporta lo que hace), así como las responsabilidades de los cargos asociados a éstos, la cual se efectuó a los trece (13) colaboradores de la empresa, que comprendió en el área de gerencia, a la gerente; en el área técnica a diez colaboradores, entre los que se encuentran un coordinador técnico, un desarrollador y ocho técnicos; en el área administrativa, financiera y del talento humano a la secretaria contable; y finalmente en el área jurídica a un abogado.

A continuación, el formato de recolección de información utilizado para el diseño de propuesta del manual de funciones y el análisis de las respuestas obtenidas:

### **ENTREVISTA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES**

Se aplicará una entrevista de tipo semiestructurada, a través de la cual se indagará sobre el desarrollo de los procedimientos (qué hace, cómo lo hace, con qué frecuencia lo hace y a quien reporta lo que hace), así como las responsabilidades de los cargos asociados a éstos, con el propósito de recopilar información para el diseño del manual de funciones de Suditel SAS, por lo que solicito de su colaboración contestando las preguntas de manera clara y honesta.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 (ley de protección de datos personales) y en el capítulo 25 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, le informo que los datos solicitados para el diligenciamiento del presente documento tienen como finalidad recopilar información para el diagnóstico de necesidades del programa de bienestar laboral e incentivos para los colaboradores de Suditel SAS, garantizando su confidencialidad, privacidad, seguridad y circulación restringida. ¿Autoriza la recolección y tratamiento de sus datos personales?

SI\_\_\_

NO\_\_\_

---

---

## DATOS GENERALES

Género F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_ Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_

1. ¿Qué formación académica tiene?

\_\_\_\_\_

2. ¿Cuál es el título del cargo que ocupa en la empresa?

\_\_\_\_\_

3. ¿Hace cuánto trabaja en este cargo?

\_\_\_\_\_

4. Por favor describa las funciones que realiza en dicho cargo

\_\_\_\_\_

5. Cómo y qué elementos utiliza para la ejecución de las funciones descritas anteriormente

\_\_\_\_\_

6. ¿Con qué frecuencia realiza las funciones descritas?

\_\_\_\_\_

7. ¿Considera que este cargo tiene cierto nivel de riesgo?

\_\_\_\_\_

8. ¿Cuál es, según su apreciación?, califíquelo en 1 como bajo y 5 como alto \_\_\_\_\_

9. Describa el tipo de riesgo que corre con el desempeño de sus tareas

\_\_\_\_\_

10. ¿Considera que la empresa se preocupa por los riesgos que corre como colaborador? ¿por qué?

\_\_\_\_\_



11. ¿Qué competencias se necesitan para desempeñar las funciones asignadas? Descríbalas por favor

---

12. ¿Ante quién presenta los resultados de su trabajo?

---



---

13. ¿Qué capacitaciones considera que se requieren para el desempeño de sus funciones? Descríbalas por favor

---



---

**Análisis de los resultados**

**1. ¿Qué formación académica tiene?**



De las respuestas obtenidas por parte de los trabajadores de la empresa se encuentran perfiles profesionales como ingeniería de sistemas, ingeniería de sistemas y telecomunicaciones, ingeniería informática y derecho; así mismo, formación técnica como la secretaría contable, técnico en sistemas y técnico en redes informáticas; encontrándose una planta de talento humano altamente capacitado en la empresa para el desempeño de funciones.

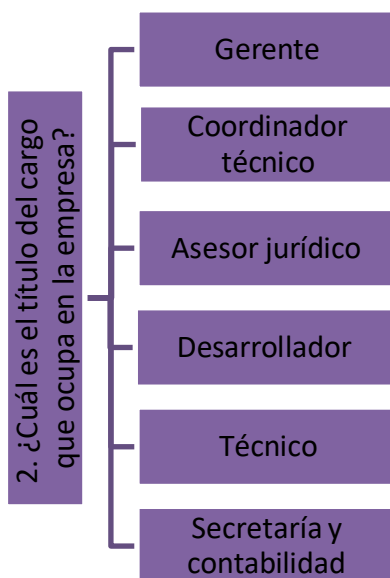
Igualmente, se puede destacar que la planta de personal de Suditel está ocupada en su



mayoría por técnicos, es decir, que los técnicos en sistemas y técnicos en redes informáticas son el talento humano prevaleciente en la empresa.

Por lo anterior, dicha información será objeto de análisis para la construcción del manual de funciones y cargos de Suditel SAS.

**2. ¿Cuál es el título del cargo que ocupa en la empresa?**



Los colaboradores en su totalidad identifican y describen el título del cargo que desempeñan en la empresa, entre los que se encuentran: gerente, asesor jurídico, secretaria y contabilidad, coordinador técnico, desarrollador y técnico, información relevante para la construcción del manual de funciones y cargos.

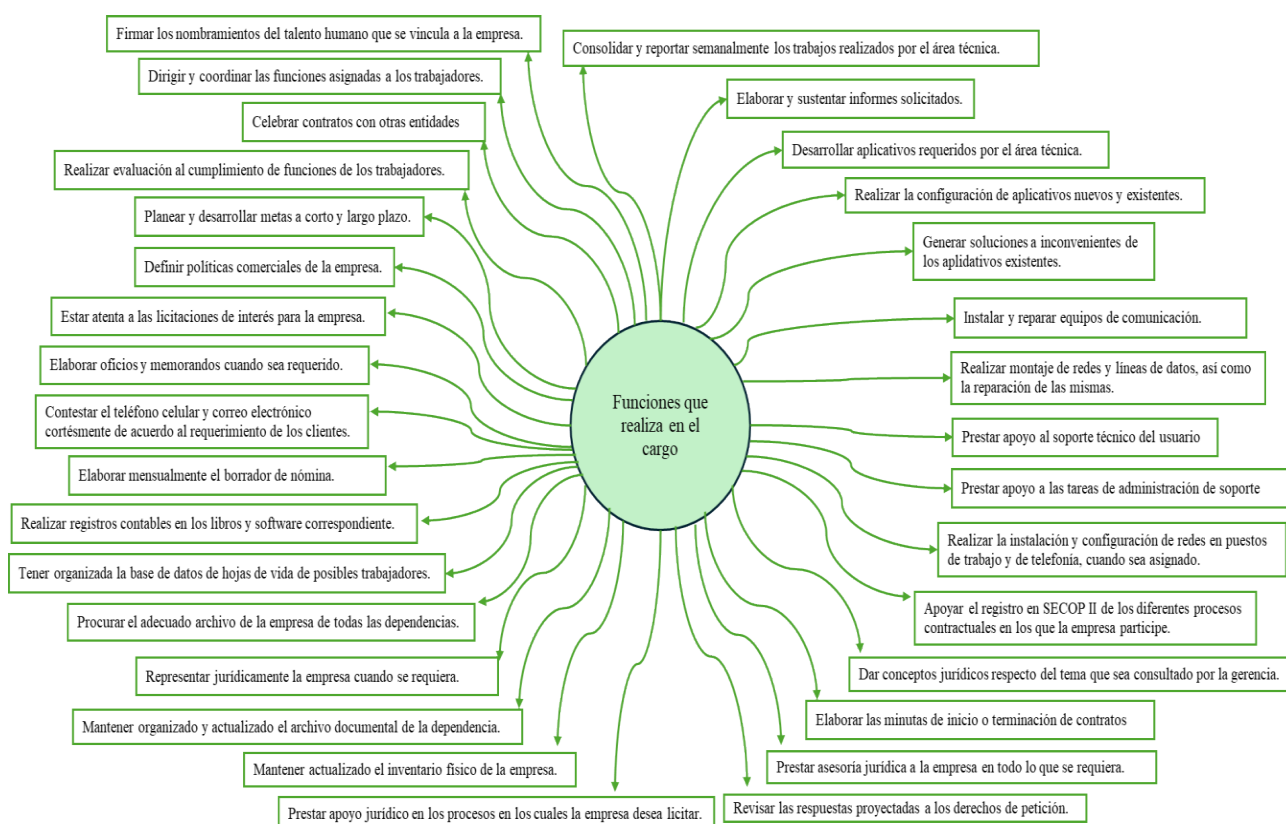
**3. ¿Hace cuánto trabaja en este cargo?**



Teniendo en cuenta que la empresa Suditel SAS fue constituida el 2 de junio de 2023, se puede identificar que desde su apertura dos de sus colaboradores permanecen en la empresa a la fecha, seguido por dos trabajadores con un tiempo de vinculación de 5 meses, cinco trabajadores con 3 meses y cuatro trabajadores con 2 meses de vinculación, destacándose fluctuación o rotación de talento humano.

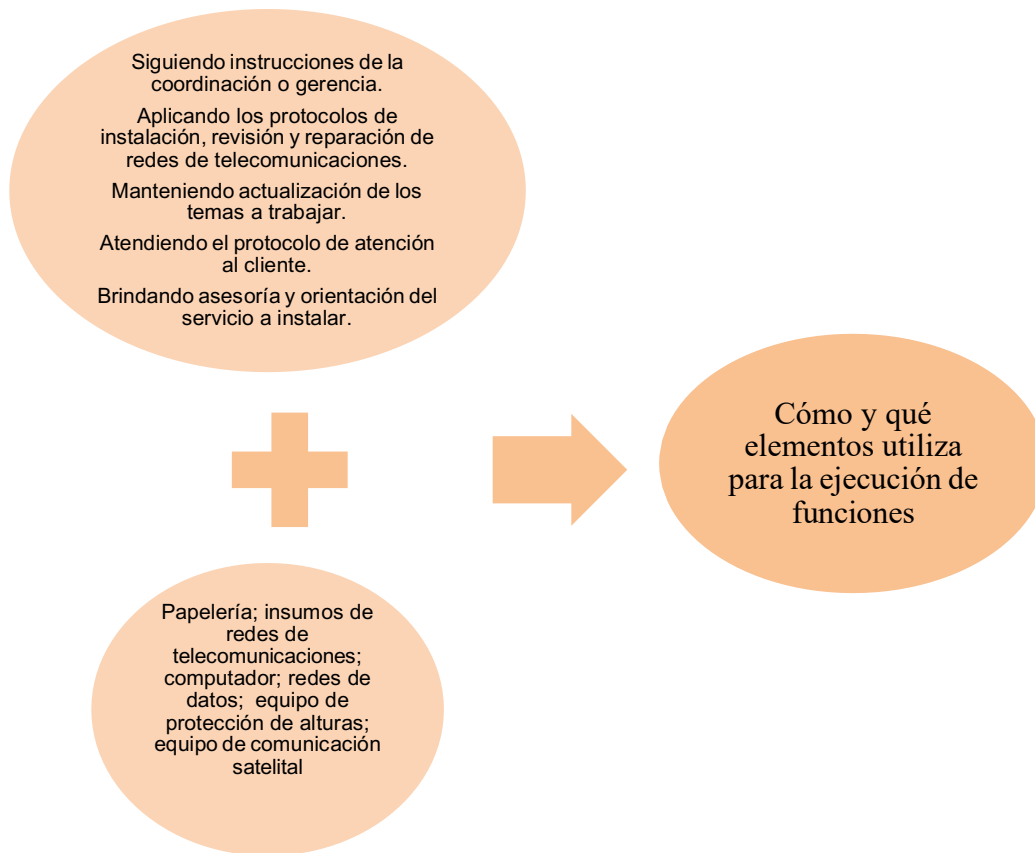
Por lo anterior, la información será objeto de análisis para la construcción del manual de funciones y cargos.

#### 4. Por favor describa las funciones que realiza en dicho cargo



En cuanto a esta pregunta, los colaboradores realizaron la descripción de las funciones que realizan cada uno a diario, las cuales se tienen en cuenta para la elaboración de la propuesta del manual de funciones y cargos.

**5. Cómo y qué elementos utiliza para la ejecución de las funciones descritas anteriormente**

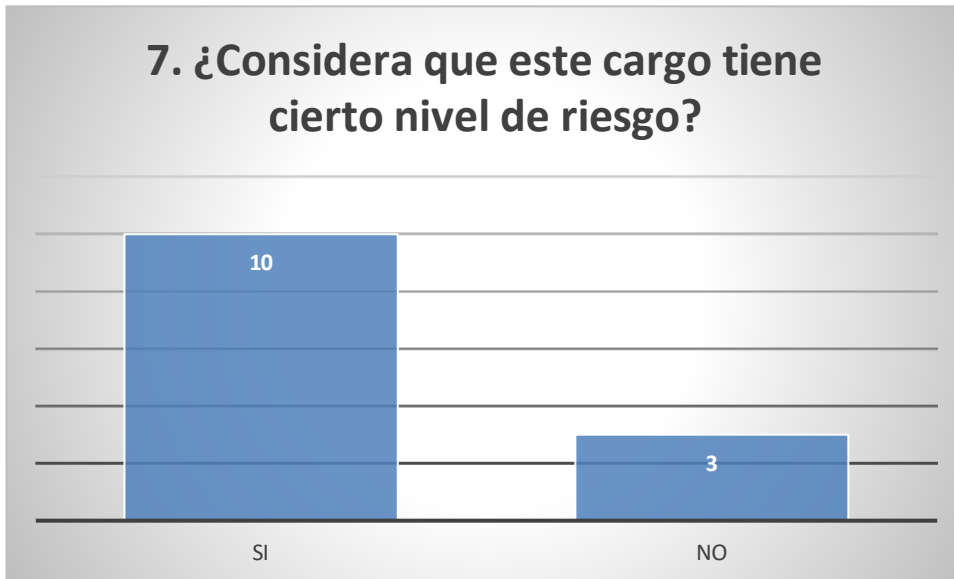


Respecto de las respuestas por parte de los trece (13) colaboradores, ellos describen el cómo y los elementos que utilizan para el desarrollo de las funciones asignadas según su rol y cargo en la empresa, así mismo, dichas respuestas son tenidas en cuenta para la construcción de la propuesta del manual de funciones y cargos.

**6. ¿Con qué frecuencia realiza las funciones descritas?**

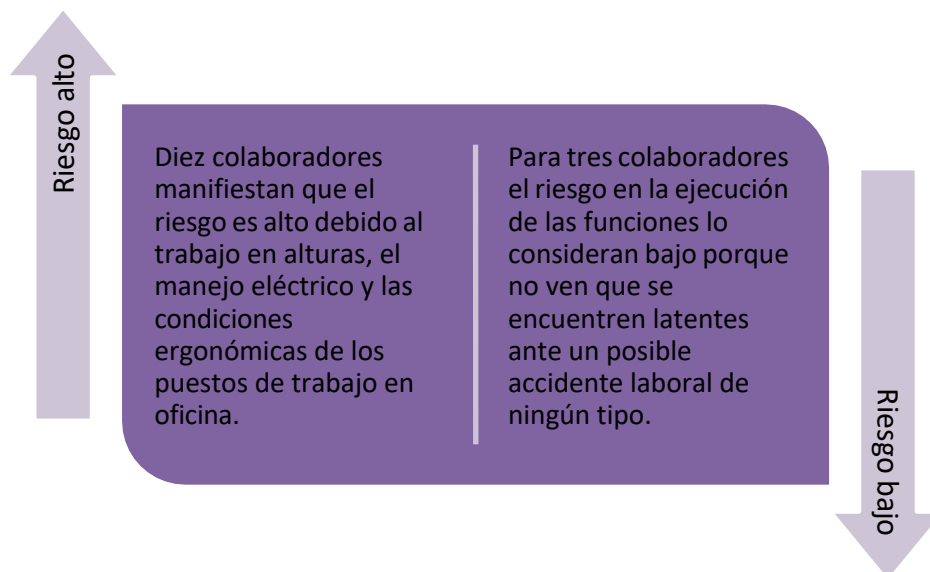
De acuerdo con las respuesta de los colaboradores, y teniendo en cuenta que dicha respuesta estaba ligada a la información descrita en las preguntas 4 y 5, comunican que ciertas acciones las realizan a diario, sin embargo, de acuerdo con algunas actividades manifiestan que las efectúan semanal, quincenal o mensualmente, incluso en el momento que sea requerido, por lo tanto, es de destacar que esta información servirá de insumo para la formulación de la propuesta del manual de funciones y cargos.





Diez de los trece colaboradores respondieron que sí, y tres respondieron que no, entendiéndose que la mayoría de los trabajadores consideran que en el ejercicio de las funciones de su cargo sí tienen cierto nivel de riesgo, información que será tomada en cuenta para la elaboración de la propuesta del manual de funciones y cargos.

### 8. ¿Cuál es, según su apreciación?



En consecuencia, con la respuesta de los colaboradores a la pregunta número 7, diez trabajadores, manifiestan que el nivel de riesgo es alto debido al trabajo en alturas que realizan, el contacto con la electricidad constante y las condiciones ergonómicas que consideran no son las más ajustadas en los puestos de trabajo cuando están en las oficinas, mientras que para el resto de trabajadores el nivel de riesgo es bajo, aspectos a tener en cuenta en la consolidación de la propuesta del manual de funciones y cargos.

**9. Describa el tipo de riesgo que corre con el desempeño de sus tareas**



Los colaboradores realizan descripción del tipo de riesgo que a criterio consideran están expuestos al momento de ejecutar las funciones asignadas, entre las que se encuentran las de tipo psicosocial, ergonómicas, físico, ambientales, mecánicos y eléctricos, información que será considerada para incluir en la propuesta de manual de funciones y cargos.

**10. ¿Considera que la empresa se preocupa por los riesgos que corre como colaborador? ¿por qué?**

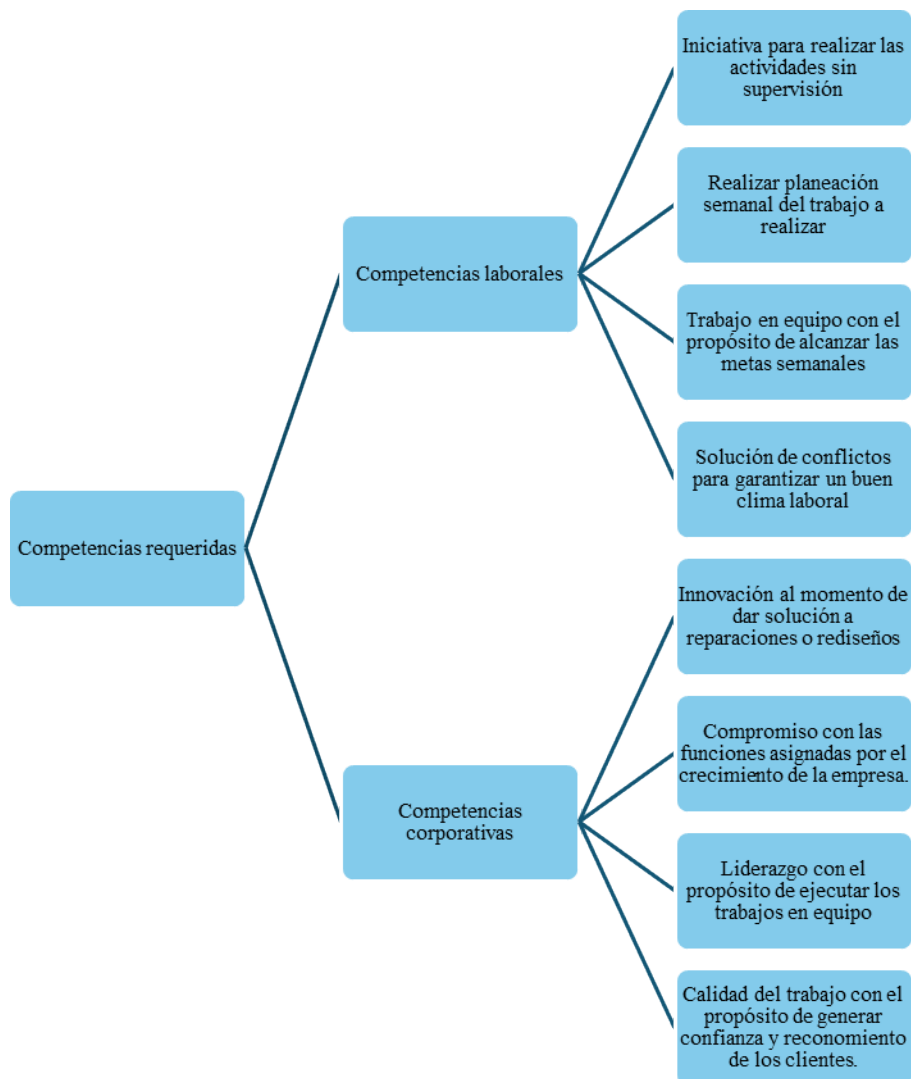
La totalidad de los entrevistados respondieron que sí, que la empresa se preocupa por los riesgos que corre como colaboradores y justifican la respuesta con afirmaciones como: “se brindan capacitaciones relacionadas con salud y seguridad en el trabajo”, “periódicamente realizan pausas activas”, “en el trabajo de campo el coordinador enfatiza el uso de elementos de protección”; por lo tanto, la citada información será considerada en el manual de funciones y cargos que se elaborará.





**11. ¿Qué competencias se necesitan para desempeñar las funciones asignadas?**

**Describalas por favor**



Los trabajadores realizan descripción de las competencias que de acuerdo con la experiencia y tiempo que llevan desempeñando las diferentes funciones en la empresa consideran se requieren y que se dividen en laborales y corporativas como la innovación, trabajo en equipo, solución de conflictos, liderazgo, compromiso, iniciativa, planeación y calidad del trabajo, detalle de información que será tomada en cuenta para la conformación del manual de funciones y cargos a proponer.

**12. ¿Ante quién presenta los resultados de su trabajo?**

La totalidad de colaboradores entrevistados coincidieron en manifestar que, al jefe inmediato, lo que permite identificar que existe claridad en el conducto regular establecido al interior de la empresa para la entrega de los resultados de trabajo, por lo tanto, se tendrá en cuenta dicha información para la elaboración de la propuesta del manual de funciones y



cargos.

**13. ¿Qué capacitaciones considera que se requieren para el desempeño de sus funciones? Descríbalas por favor.**

Dentro de las capacitaciones que describieron los trabajadores de acuerdo con las funciones que desempeñan, se encuentran: redes eléctricas, manejo de alturas, manejo de software contable, liderazgo, solución de conflictos, programación, habilidades digitales, contratación; información que será tenida en cuenta para la elaboración del manual de funciones y cargos.

Teniendo en cuenta lo descrito y analizado de las respuestas a la entrevista semiestructurada efectuada a los trece colaboradores de Suditel SAS, y que no se dispone de un manual de funciones y cargos, se hace necesario la construcción de una propuesta de dicho documento con el objetivo que estructurar y organizar las funciones por cada cargo, con el fin de contribuir a la retención de personal, definición específica de funciones y responsabilidades, identificación de perfiles y mejoramiento del clima laboral.

Ahora bien, respecto del entorno del bienestar laboral de los colaboradores, y con el fin de obtener la información para la construcción de dicho plan, se empleó una encuesta para el diagnóstico de necesidades que se aplicó a todos los trece (13) colaboradores de Suditel SAS, para establecer las actividades a ejecutar dentro del plan de bienestar y de estímulos de la empresa, el formato de recolección de la información utilizado fue el siguiente:

**ENCUESTA PARA EL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DEL PLAN DE BIENESTAR LABORAL Y DE ESTÍMULOS DE SUDITEL SAS**

Para la gerencia de Suditel SAS es muy importante el bienestar de sus colaboradores y su grupo familiar, por eso lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta, con la cual se pretende establecer las actividades a ejecutar dentro del plan de bienestar y de estímulos de la empresa.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 (ley de protección de datos personales) y en el capítulo 25 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, le informo que los datos solicitados para el diligenciamiento del presente documento tienen como finalidad recopilar información para el diagnóstico de necesidades del programa de bienestar laboral e incentivos para los colaboradores de Suditel SAS, garantizando su confidencialidad, privacidad, seguridad y circulación restringida. ¿Autoriza la recolección y tratamiento de sus datos personales?

---

---

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

### DATOS GENERALES

Género F\_\_\_\_ M\_\_\_\_ Otro ¿Cuál? \_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_

Estado civil Soltero \_\_\_\_ Casado \_\_\_\_ Separado \_\_\_\_ Unión libre \_\_\_\_

Tiene hijos Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_

Si la respuesta anterior fue sí, ¿cuántos hijos tiene? \_\_\_\_\_

¿Qué edad tienen sus hijos? \_\_\_\_\_

**1. ¿Cuál considera sería su mayor motivación para participar en actividades de bienestar?**

- a. Disminuir el estrés
- b. Practicar un deporte
- c. Desafío y competición
- d. Compartir con la familia
- e. Socializar con compañeros
- f. Aprovechar los beneficios de la empresa
- g. Otra cual \_\_\_\_\_

**2. ¿Cuáles considera es el principal motivo por el cual no participaría en las actividades de bienestar?**

- a. Carga laboral
- b. Falta de tiempo
- c. Las actividades no son de su interés
- d. Falta de motivación
- e. Todas las anteriores
- f. Otra cual \_\_\_\_\_

**3. ¿En qué actividad deportiva le gustaría participar?**

- a. Ajedrez
  - b. Caminata
  - c. Tenis de mesa
  - d. Microfútbol
- 
-

- e. Baloncesto
- f. Zumba
- g. Rana
- h. Otra cual \_\_\_\_\_

**4. ¿Cuál es su preferencia frente a actividades culturales?**

- a. Cine
- b. Talleres manuales
- c. Festival de cometas
- d. Pintura
- e. Otra cual \_\_\_\_\_

**5. ¿Cuál es su preferencia respecto de las actividades familiares?**

- a. Vacaciones recreativas
- b. Novenas navideñas
- c. Día de la familia
- d. Caminatas ecológicas
- e. Día del niño
- f. Otra cual \_\_\_\_\_

**6. ¿Qué actividades piensa que se pueden hacer en la empresa para contribuir al bienestar de los colaboradores?**

---

---

**7. ¿Cuáles considera son sus principales necesidades en cuanto a bienestar?**

---

**8. ¿Qué estímulos considera que Suditel podría brindarle para contribuir a la motivación laboral?**

---

**9. ¿Qué incentivos por desempeño individual le gustaría recibir?**

---

---

## 10. qué incentivo por desempeño en equipo de trabajo le gustaría recibir

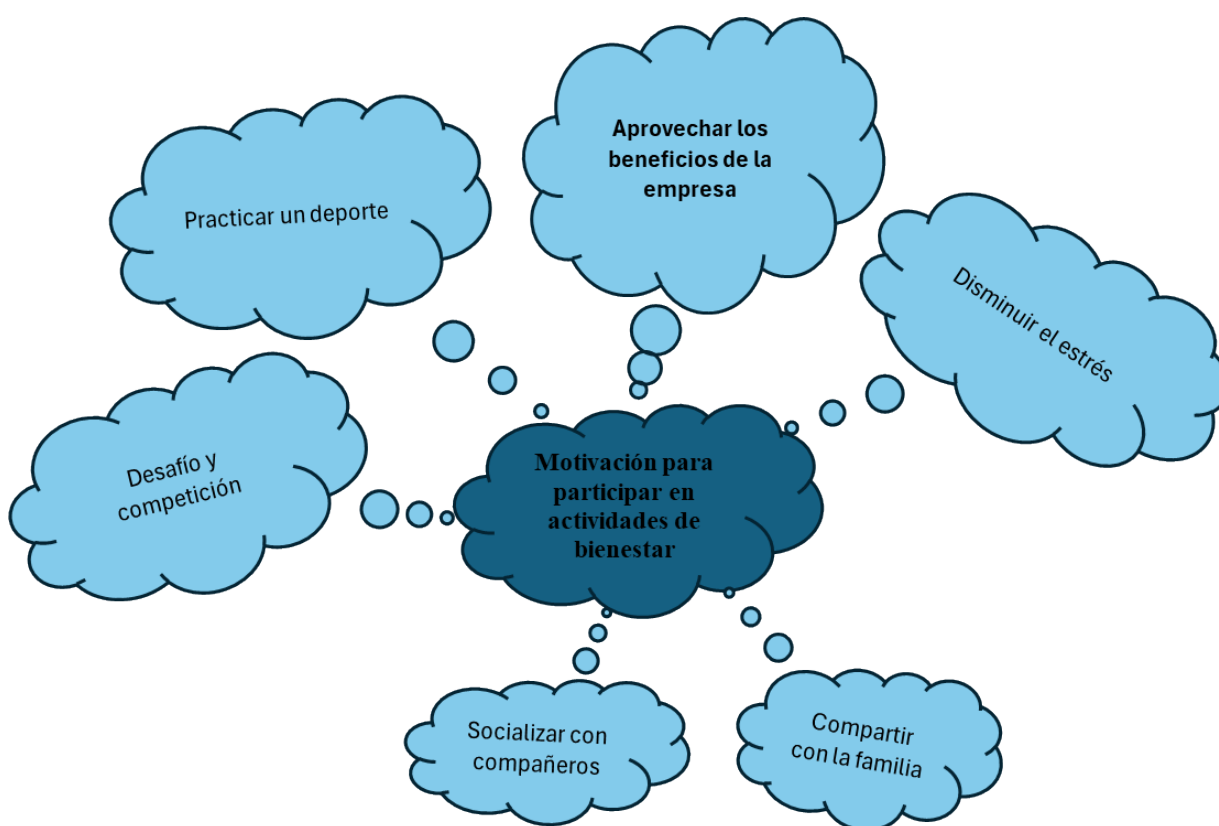
---

## 11. Cómo puede contribuir la empresa a su bienestar integral

---

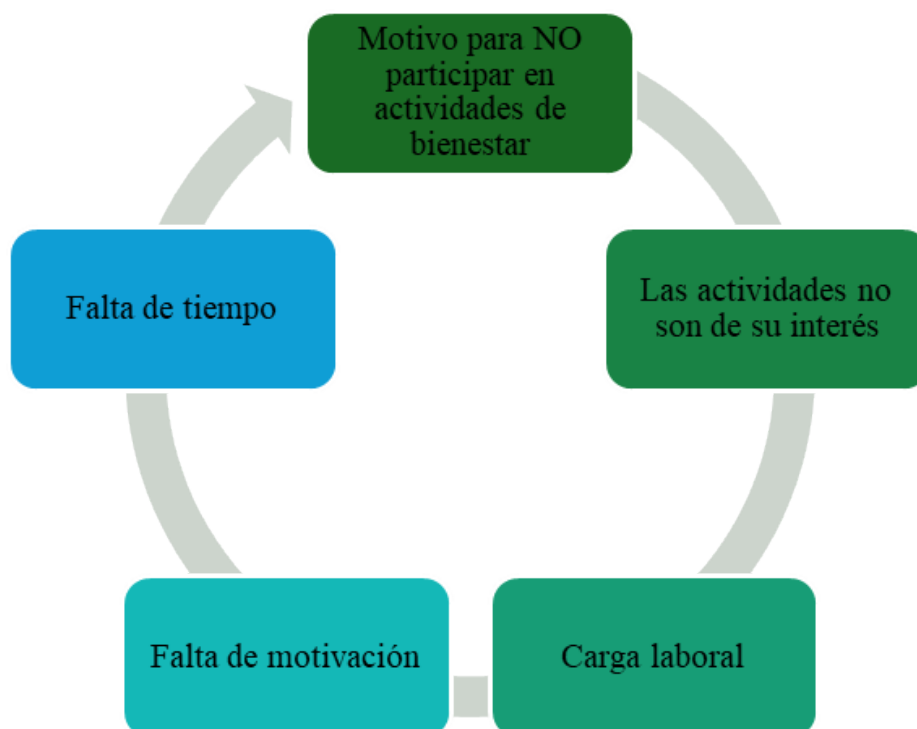
### Análisis de los resultados

#### 1. ¿Cuál considera sería su mayor motivación para participar en actividades de bienestar?



La totalidad de colaboradores atienden con sus respuestas a la encuesta, y para esta primer pregunta se puede extraer que la mayoría considera aprovechar los beneficios de la empresa como principal motivación para participar en actividades de bienestar, además de disminución del estrés, practicar un deporte y por desafío y competición, por ello que en la formulación del plan de bienestar y de estímulos se tendrá en cuenta estos indicadores para garantizar la participación activa de los colaboradores. Así mismo, las actividades relacionadas con socializar con compañeros y compartir con la familia son las motivaciones que poco les interesa a los colaboradores.

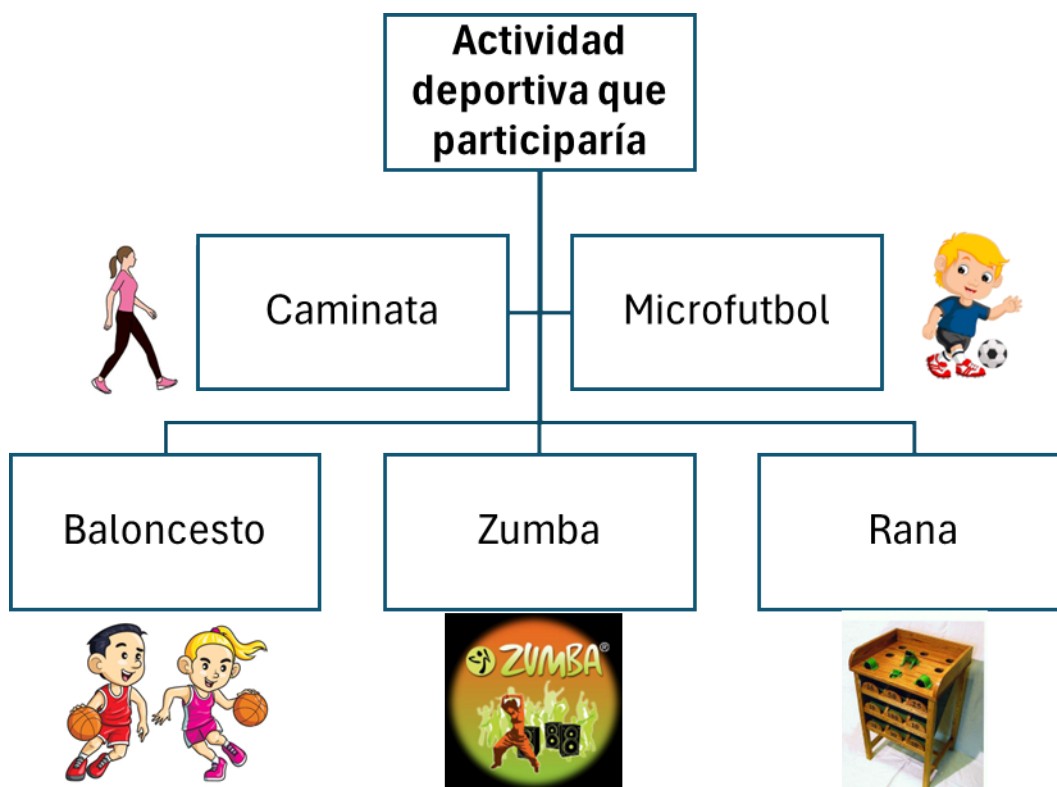
2. ¿Cuál considera es el principal motivo por el cual no participaría en las actividades de bienestar?



En cuanto a las motivaciones por las cuales los colaboradores no participarían en las actividades organizadas por la empresa, se destaca que las mismas no son del interés de los trabajadores, aspecto que debe tenerse en cuenta en el planteamiento del plan de bienestar y de estímulos, así mismo, prestar especial atención a la carga laboral, falta de motivación y falta de tiempo, por lo que se debe trabajar en sensibilización e importancia de contribuir en la construcción del plan de bienestar, aspecto que puede incidir positivamente en la ejecución activa del programa.

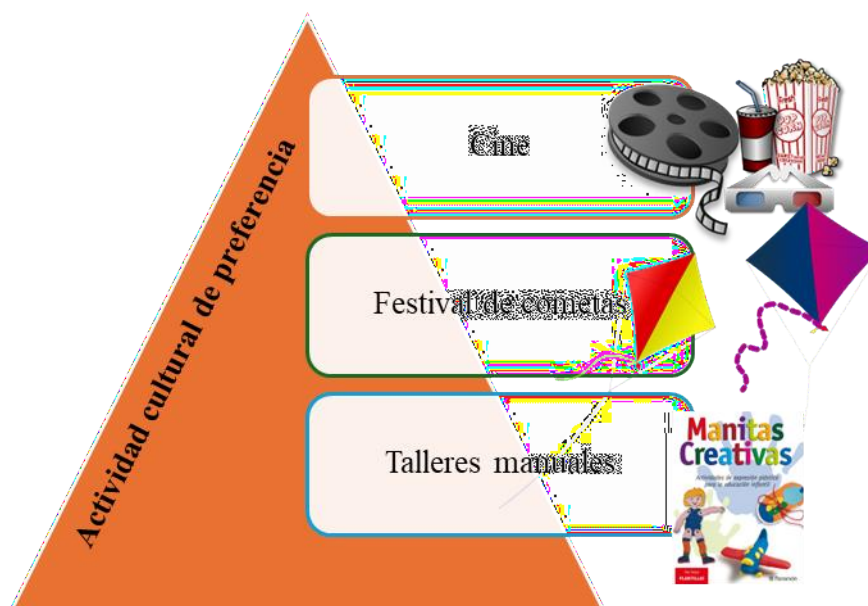


3. ¿En qué actividad deportiva le gustaría participar?



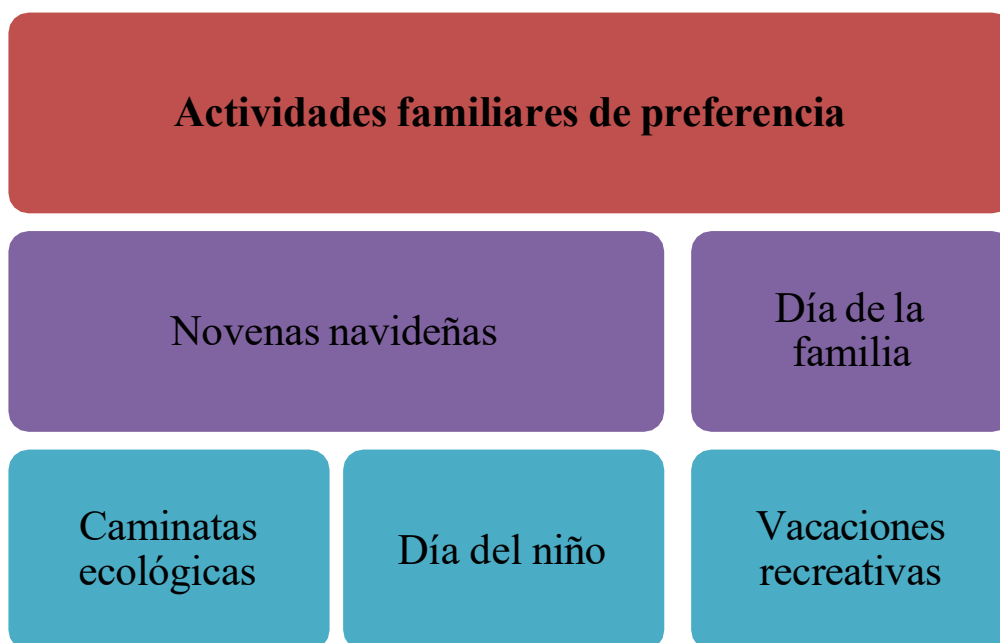
De conformidad a las repuestas de los trece colaboradores encuestados, encontramos que las principales actividades deportivas en las que están dispuestos a participar son: microfútbol y caminatas, seguido por baloncesto, zumba y rana en menor disposición a participar, aspectos a tener en cuenta al momento de la formulación del plan de bienestar.

4. ¿Cuál es su preferencia frente a actividades culturales?



En cuanto a la preferencia de actividades culturales que prima en la mayoría de los colaboradores de Suditel SAS encontramos el cine, seguido del festival de cometas y talleres manuales, no manifiestan otra actividad de interés, por lo tanto, dicha información es base fundamental para la construcción del plan de bienestar que se propondrá para los colaboradores de la empresa.

**5. ¿Cuál es su preferencia respecto de las actividades familiares?**



Ahora bien, respecto de las actividades familiares preferidas por la mayoría de los colaboradores de la empresa, ellos manifestaron que las novenas navideñas, seguido de las caminatas ecológicas y el día de la familia, información de importancia en la construcción del plan de bienestar, toda vez que se refleja por parte de los mismos colaboradores en qué actividades se sienten más identificados y seguramente con la convicción y motivación de participar.



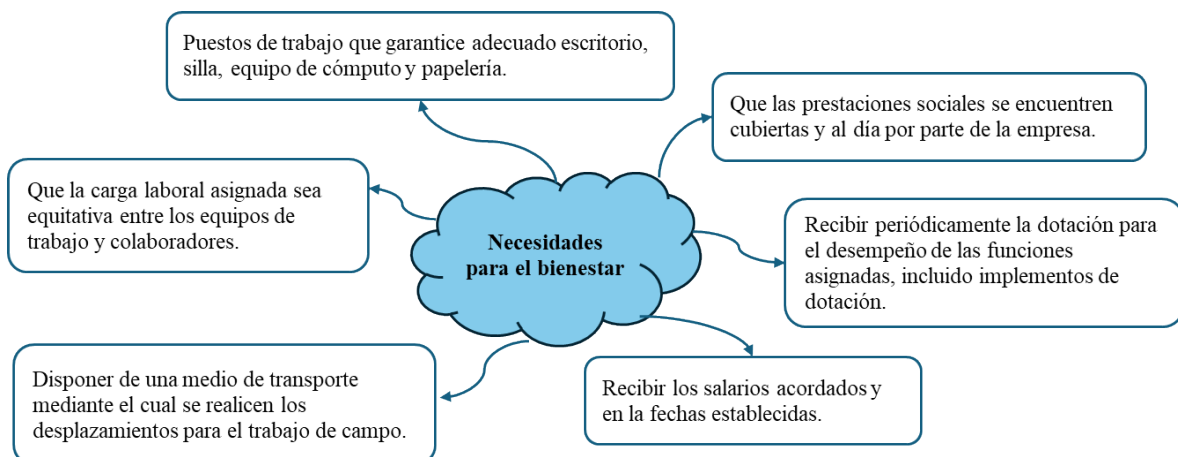


**6. ¿Qué actividades piensa que se pueden hacer en la empresa para contribuir al bienestar de los colaboradores?**



Los colaboradores respecto de esta pregunta sugieren actividades como adecuación de una estación de café, aromática y agua; espacio adecuado que sirva de comedor con la dotación de una mesa, sillas y horno microondas; fiesta de fin de año y encuentros deportivos con otras empresas, información relevante para la consolidación de la propuesta del plan de bienestar y de estímulos.

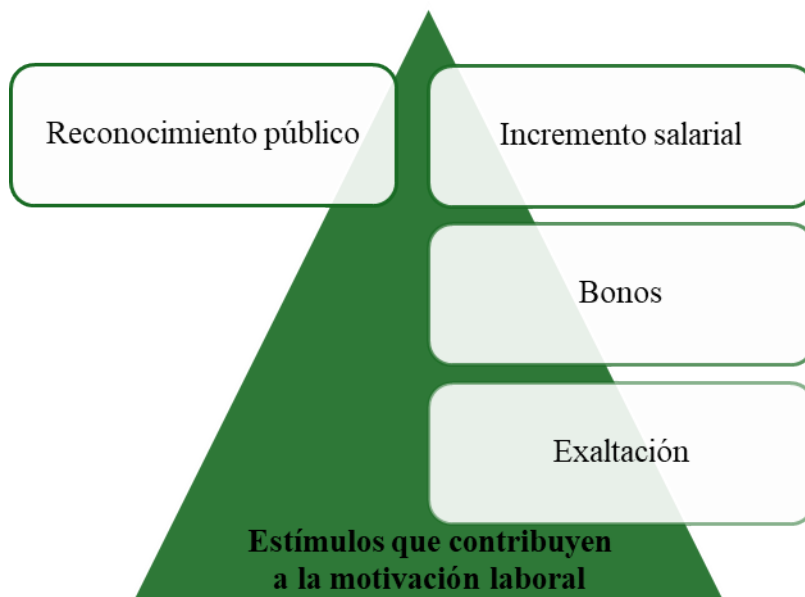
**7. ¿Cuáles considera son sus principales necesidades en cuanto a bienestar?**



De acuerdo con las respuestas de los colaboradores, manifiestan como principales necesidades en cuanto a bienestar las siguientes: puesto de trabajo en óptimas condiciones, contar con seguridad social, recibir la dotación e implementos de trabajo acorde a las

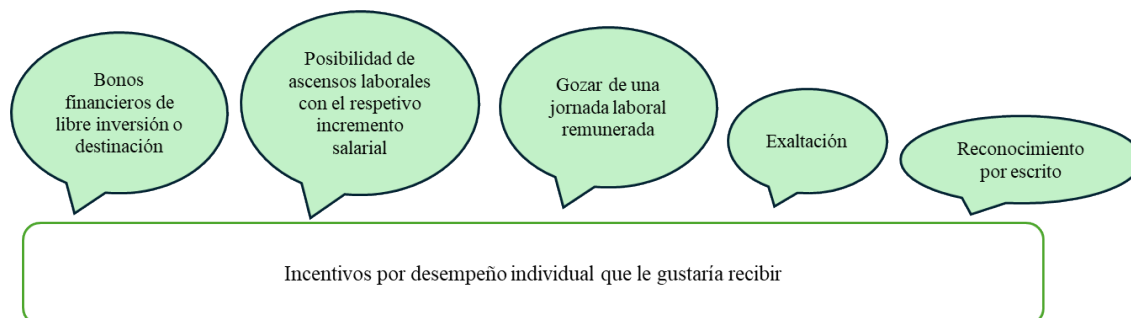
funciones desempeñadas, remuneración oportuna en las fechas establecidas, asignación de un medio de transporte para realizar el trabajo de campo, disminuir la carga laboral asignada; aspectos que serán tenidos en cuenta en la formulación del plan de bienestar y de estímulos de la empresa.

**8. ¿Qué estímulos considera que Suditel podría brindarle para contribuir a la motivación laboral?**



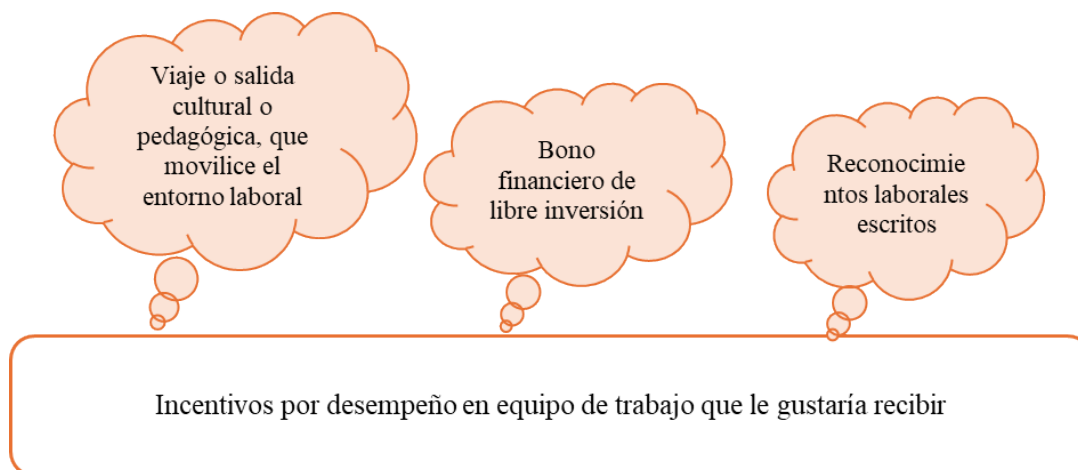
En cuanto a la pregunta que es abierta y a libre descripción de los colaboradores, ellos manifiestan el incremento salarial y el reconocimiento público como principal motivación, seguido de los bonos y por último la exaltación, aspectos que se convierten en relevantes al momento de la construcción del plan de bienestar y de estímulos, en donde por un lado se presenta lo monetario, pero al mismo tiempo se resalta la importancia del reconocimiento como estrategia para reforzar lo que se está haciendo bien y motivar a seguir con dicho esfuerzo.

**9. ¿Qué incentivos por desempeño individual le gustaría recibir?**



Los colaboradores en su mayoría coinciden en manifestar que el principal incentivo por desempeño individual que les gustaría recibir se relaciona con un bono financiero; otros incentivos se relacionan con un ascenso laboral, otorgamiento de un día de descanso remunerado, exaltación y reconocimiento escrito; consideración que serán tenidas en cuenta en la elaboración del plan de bienestar y de estímulos que se propondrá.

### 10. ¿Qué incentivo por desempeño en equipo de trabajo le gustaría recibir?



Los colaboradores manifiestan sus apreciaciones y describen los siguientes incentivos por desempeño en equipo de trabajo: viaje o salida cultural o pedagógica que los movilice del entorno laboral, bono financiero de libre inversión o destinación en el comercio de preferencia, y reconocimientos laborales por escrito para soporte en hojas de vida, aspectos que son relevantes y se tendrán en cuenta en la elaboración del plan de estímulos.

### 11. ¿Cómo puede contribuir la empresa a su bienestar integral?

Respecto de la respuesta por parte de los colaboradores, la mayoría manifiesta disponer de un espacio o puesto de trabajo armonioso, en condiciones óptimas para el desarrollo de funciones; estación de cafetería de la cual puedan disponer de café, aromática y agua; que tengan participación en la formulación de planes y programas de la empresa, toda vez que hacen parte de la organización y son quienes contribuyen a la ejecución de los mismos; gestionar convenios con empresas de viajes, educativas y financieras, que permitan beneficios a los colaboradores, de tal forma que se sientan valorados y que son importantes para la empresa.

Los anteriores aspectos serán estudiados y analizados en el diseño del plan de bienestar y de estímulos que se propone plantear a la gerencia de Suditel SAS para beneficio y disfrute de los colaboradores.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el propósito de mejorar los indicadores de calidad y oportunidad de los servicios brindados por Suditel SAS, el compromiso e identificación de los colaboradores con el plan estratégico de la empresa y disminuir el grado de rotación del personal técnico, se determina la intervención a la empresa en la propuesta de diseños de procesos de gestión humana para la organización y planificación del área, a partir de un manual de funciones, un programa de inducción y reinducción, así como un plan de bienestar y de estímulos, que contribuyan al fortalecimiento organizacional de la empresa.



### **Anexo\_C-Elementos-clave-identificados.**

Teniendo en cuenta la información recolectada en el desarrollo de la presente consultoría, se identifican varios elementos clave que han de ser tenidos en cuenta para el diseño y aprobación de los procesos del área de gestión humana que se proponen, como lo es el manual de funciones y cargos, el programa de inducción y reinducción y el plan de bienestar y de estímulos.

Dichos elementos clave son la base sobre los cuales se construyen los diferentes procesos del área de gestión humana, los cuales estarán orientados al cumplimiento del plan estratégico de la organización, así mismo, al estar todos sincronizados coadyuvarán en la prestación de mejor servicio misional, en el compromiso por parte de los colaboradores con la misión y visión de la empresa, contribuyendo así a la retención del talento humano.

1. **Comunicación efectiva:** la comunicación de la alta dirección a sus colaboradores y viceversa es de vital importancia para el desarrollo de todos los procesos de la organización, por lo que se sugiere establecer canales efectivos para mantener informados a los colaboradores sobre las funciones asignadas, los cambios misionales y estratégicos que sufra la organización, así como el plan de incentivos activo, esto con el fin de generar un ambiente laboral de confianza y de satisfacción en el desarrollo diario de sus actividades.
2. **Definición específica de roles:** el tener establecido un buen canal de comunicación y definidos los roles de mando o jerarquía permite que los colaboradores tengan mayor celeridad y oportunidad en la solución de situaciones que en determinado momento se puedan presentar, porque conocerán el conducto regular para informar y plantear una solución efectiva con mayor prontitud.
3. **Seguimiento periódico al cumplimiento de objetivos:** Se hace necesario el seguimiento en un periodo determinado, con el fin de establecer si se está avanzando en la dirección correcta para el logro de objetivos o si es necesario el replanteamiento de la ejecución.
4. **Diversificación de incentivos:** se relaciona con ofrecer alternativas a los colaboradores diferentes a lo monetario, como capacitación técnica y profesional, reconocimientos públicos simbólicos, flexibilidad de horarios acorde a las situaciones personales eventuales, estas formas harán que los colaboradores den lo mejor de sí en el desempeño de sus funciones.



5. **Desarrollo y crecimiento profesional:** permitir y contribuir al desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores permite que los mismos asciendan al interior de la empresa y se sientan más satisfechos de pertenecer a la organización, por lo que propenderán porque se logren los objetivos trazados y la empresa se destaque en el sector.
  6. **Liderazgo:** es importante el desarrollo de esta habilidad en un grupo de personas, especialmente en la alta dirección y coordinaciones de la empresa, toda vez que permitirá que el trabajo y metas de la organización se cumplan a satisfacción en los tiempos y con la rigurosidad requerida, además de contribuir con un ambiente laboral satisfactorio.
  7. **Trabajo en equipo:** definitivamente para el logro de los objetivos propuestos dentro de la organización y que se relacionan con el cumplimiento de metas del plan de acción, si no se promueve activamente el trabajo en equipo al interior de la empresa, todo proyecto que se emprenda tendrá un difícil camino en su ejecución, el contar con trabajo en equipo es una ventaja más que competitiva en el mercado del sector, es un plus que se debe potencializar.
  8. **Inversión y recursos financieros:** la asignación de los recursos financieros a las áreas y actividades que se proyectan ejecutar en los diferentes procesos de la empresa, y que efectivamente sean asignados e invertidos, garantiza que se puedan llevar a cabo según lo planeado y se genere confianza y seguridad entre los colaboradores para seguir con motivación en el cumplimiento de las funciones.
  9. **Autoevaluación:** es importante promover la cultura de la autoevaluación, porque a partir de ésta se pueden mejorar procesos e incluso innovar en los que se desarrollan actualmente, contribuyendo de esta forma al logro de las metas periódicas.
  10. **Compromiso:** fomentar la participación de los colaboradores en los procesos de la empresa, permite que se genere un alto compromiso y confianza, porque se percibe el interés de ser tenidos en cuenta al poder expresar sus inquietudes, sugerencias u opiniones, generándose un ambiente de colaboración entre los actores.
-

## Anexo D-Manual-de-funciones-y-cargos.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS</b>	<b>CODIGO: SDT-01</b> Versión: 1.0 Fecha: Feb-2024
	<b>TABLA DE CONTENIDO</b>	
<b>Sustentación Teórica:</b>		
I	<u>Presentación Manual</u>	
II	<u>Identificación de los cargos</u>	
III	<u>Aprobación y Actualización del Presente Manual</u>	
IV	<u>Objetivos</u>	
V	<u>Metodología</u>	
<b>LISTADO DE CARGOS POR ÁREAS</b>		
<b>CANTIDAD DE CARGOS: 6</b>		
<b>Área Gerencia:</b>		
1	<u>Gerente</u>	
<b>Área Técnica:</b>		
1	<u>Coordinador Técnico</u>	
2	<u>Desarrollador</u>	
3	<u>Técnico</u>	
<b>Área Administrativa, Financiera y del Talento Humano:</b>		
1	<u>Secretaría y Contabilidad</u>	
<b>Área Jurídica:</b>		
1	<u>Abogado</u>	

# I. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

El Manual de Funciones es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones de los empleos que conforman la planta de personal de una empresa pública o privada; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos.

En la descripción de cada perfil se contempla la identificación del cargo, el objetivo, las funciones específicas, el conocimiento y experiencia requerida para el desempeño, las competencias corporativas, las competencias laborales y los niveles de riesgo, todo con el propósito de garantizar que los cargos los desempeñen personas idóneas que contribuyan a la calidad y oportunidad en los servicios que se ofrecen.

Lo anterior con el fin de dar cumplimiento a la consultoría empresarial en talento humano, establecida en convenio con la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.



## II. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

### I. IDENTIFICACION DEL CARGO

**Nombre del cargo:** Denominación otorgada al cargo dentro de SUDITEL SAS, según disposiciones internas de la empresa.

**Área:** Se determina teniendo en cuenta las directrices establecidas por la empresa, acuerdos y demás disposiciones internas como la estructura organizacional.

**Niveles de Cargo:** Se refiere a los niveles utilizados para la identificación de los cargos.

Nivel Gerencial

Nivel Profesional

Nivel Técnico

Nivel Operativo

**II. OBJETIVO DEL CARGO:** Realiza una síntesis del propósito del cargo dentro de la empresa y las funciones de forma general.

**III. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:** Son las actividades o tareas generales y específicas que desarrolla el colaborador en el ejercicio de su cargo.

**IV. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA:** Se refiere a los requisitos académicos mínimos, de experiencia laboral y competencias (laborales y organizacionales), establecidos por la empresa para el desempeño del cargo.

**Nivel de Formación Académica:** Identifica el nivel de escolaridad y la especificidad requerida para desempeñar las funciones del cargo.

**Áreas de Formación:** Identifica las áreas en las cuales debe estar enfocada la formación académica para el adecuado desempeño de las funciones del cargo.

**Conocimientos Complementarios:** Se refiere a los saberes complementarios o adicionales que se deben tener para el adecuado desempeño de las funciones específicas del cargo.

**Tiempo de experiencia requerida en el cargo:** Se relaciona con los meses y años de experiencia laboral mínimo requerido para desempeñar el cargo.

**Competencias específicas y competencias corporativas:** Son aquellas condiciones que debe poseer una persona para el óptimo desempeño en un determinado contexto laboral, adicional a los conocimientos básicos y la experiencia requerida.

**V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS:** Corresponde a aquellas habilidades que deben tener o desarrollar los empleados de una empresa, con el propósito de contribuir al logro de la misión, visión y objetivos estratégicos, para destacar y seguir siendo competitiva en el mercado. Las competencias corporativas establecidas para SUDITEL SAS, son:

**Innovación:** Capacidad para modificar las cosas dando soluciones nuevas y diferentes ante situaciones o problemas que así lo requieren para incrementar la productividad trabajando en la producción de ideas nuevas, y útiles para mejorar la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes.

**Compromiso:** Sentir como propios los objetivos de la empresa. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes.

**Orientación a Resultados:** Capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la empresa.

**Liderazgo:** Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos de trabajo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo.

**Calidad del Trabajo:** Excelencia en el trabajo a realizar, implica tener amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable, poseer buena capacidad de discernimiento (juicio).

**VI. COMPETENCIAS LABORALES:** Capacidad real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica. El conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada función, aseguran su buen logro.

**Iniciativa - Autonomía:** Es la predisposición a actuar proactivamente y a pensar no sólo en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo mediante acciones concretas, no sólo de palabras, emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.

**Planeación del Trabajo:** Es mantener ordenada y sistematizada la información relevante, por lo que establece objetivos y plazos para la realización de las tareas, define prioridades, controla la calidad del trabajo y verifica la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.

**Construcción de relaciones de negocios:** Es la habilidad de involucrarse en el negocio del o de los clientes para ofrecerles soluciones a sus problemas actuales y/o futuros con una perspectiva de largo plazo.

**Resolución de conflictos:** Es un conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no-violenta de los conflictos.

**Trabajo en equipo:** Habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés personal.

**Orientación al Cliente:** Es la disposición en el servicio, atención y ayuda a los clientes/usuarios de la organización tanto internos como externos. Implica además la escucha activa y el compromiso ante la comunicación con el otro. Es la orientación y apoyo objetivo de manera oportuna.

**VII. FACTORES DE RIESGO:** Son todas aquellas condiciones de ambiente, instrumentos, materiales, la tarea o la organización del trabajo que potencialmente pueden afectar la salud de los trabajadores o generar un efecto negativo en la empresa.

**Psicosocial:**

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Carga de trabajo excesiva o presión de tiempo
- Jornadas de trabajo extensas

**Ergonómicos:**

- Volúmenes de digitación
- Postura prolongada inadecuada, lo que produce trastornos musculoesqueléticos.
- Esfuerzo

**Público:**

- Atención comercial fuera de la oficina.

**Físico:**

- Posturas fuera del ángulo de confort
- Movimientos repetitivos
- Manejo manual de cargas
- Temperatura y humedad
- Vibración en miembros superiores

**Ambientales:**

- Temperatura extrema (calor)
- Escasez de lluvia e incremento de las sequías
- Incendios forestales

**Mecánico:**

- Elementos o partes de máquinas, herramientas, equipos, operaciones en superficies inseguras.
- Trabajos en altura.

**Eléctrico**

- Alta Tensión,
- Baja Tensión
- Estática

**Locativo:**

- Sistemas y medios de almacenamiento, superficies de trabajo irregulares, deslizantes y condiciones de orden y aseo.

# APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PRESENTE

## III. MANUAL

### Responsabilidades:

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

- Del Gerente, su aprobación.
- La coordinación de la actualización del presente manual será responsabilidad del Área Gerencial.
- Será responsabilidad del líder de cada área de solicitar a la Gerencia las modificaciones que sean necesarias y pertinentes en cada una de sus dependencias a su cargo, de acuerdo con la rotación o reubicación de personal, nuevos empleos, entre otros. Las modificaciones se solicitarán únicamente sobre la “descripción de las funciones específicas del cargo”, las cuales se podrán adicionar, eliminar o modificar teniendo en cuenta su coherencia con la normatividad interna y externa vigente, el manual de procedimientos, comportamientos, flexibilidad y necesidades del mercado laboral, organizacional y del Sector.
- De todos los colaboradores de la empresa su aplicación.

### Forma:

La presentación del manual se socializará en medio impreso y sustentará por parte de la consultora a la Gerencia para su aprobación y firma.

## IV. OBJETIVOS

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

- Garantizar que todos los cargos de SUDITEL SAS, cuenten con funciones y requisitos específicos que contribuyan al cumplimiento de la misión y visión de la empresa.
- Tener claridad acerca de los requerimientos de los cargos en términos de conocimientos, experiencia y competencias, para realizar el proceso de selección de personal con los perfiles adecuados para ocupar las vacantes.
- Brindar orientación e información fundamental para el programa de inducción y reinducción de los nuevos y actuales colaboradores.
- Fortalecer el desempeño de los colaboradores, aumentando su productividad y efectividad a través del conocimiento de las funciones propias del cargo.

## V. METODOLOGÍA

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

Para el diseño del presente manual de funciones y cargos, se recopiló información a través de una entrevista semiestructurada a todos los colaboradores de SUDITEL SAS, a través de la cual se indagó sobre el desarrollo de los procedimientos (qué hace, cómo lo hace, con qué frecuencia lo hace y a quien reporta lo que hace), así como las responsabilidades de los cargos asociados a éstos. Así mismo, la información secundaria se obtuvo a partir del análisis de la información recolectada.

También, se tomo como fuente de consulta el diccionario gestión por competencias de Martha Alles, el cual sirvió de referente para la descripción y clasificación de las competencias corporativas y laborales.

La metodología utilizada es de corte descriptivo, teniendo en cuenta que a partir de la información recopilada se analiza y establece las actividades generales que engloban otras tareas complementarias o secundarias y que hacen parte de las funciones especificadas que se describen en el detalle de cada cargo.



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Gerente
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Área Gerencia
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Gerencial

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto, mediano y largo plazo; organizar la estructura de la empresa actual y a futuro, como también de las funciones y los cargos; dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de la misma; así mismo, supervisar el cumplimiento de los aspectos relacionados con las telecomunicaciones, como lo establece la legislación colombiana y dirigir todas las actividades administrativas y financieras de la empresa.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Celebrar toda clase de contratos relacionados con el objeto social de la empresa y enmarcados dentro de las normas de contratación.

Velar por el bienestar de los colaboradores de la empresa y en general por el cumplimiento de las normas laborales y la misión y visión de la empresa.

Elaborar y aprobar las diferentes políticas de personal para los colaboradores de la empresa, incluidas las de reclutamiento, selección, formación y desarrollo de personal, programas (bienestar), procedimientos (inducción), directivas, manuales y demás documentos de talento humano.

Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de las diferentes áreas.

Planear y desarrollar metas a corto, mediano y largo plazo junto con los objetivos semestrales programados, así como definir el presupuesto anual de la empresa y velar por su cumplimiento.

Firmar los nombramientos del personal administrativo y operativo, fijando funciones, salarios buscando la eficiencia y la eficacia en la asignación de recursos.

Definir políticas comerciales, líneas de productos a comercializar y decidir la incorporación y desarrollo de nuevos productos.

Hacer una revisión conjunta, junto con el área jurídica - abogado, de cada una de las propuestas licitatorias presentadas y determinar la conveniencia o no de participar en las mismas.

Dirigir, coordinar, vigilar y controlar la ejecución de las funciones de su personal.

Todas las demás relacionadas con la naturaleza del cargo.

### 4. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	X

**Áreas de Formación :** Administrador de empresas, ingeniero de sistemas o profesiones tecnológicas o afines a carreras de ciencias económicas y administrativas.

**Conocimientos complementarios:** Conocimientos relacionados con dirección de equipos de trabajo, planeación y telecomunicaciones.

**Tiempo de experiencia requerido en el cargo:** 2 años de experiencia relacionada.

### 5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Innovación			X
Compromiso			X
Orientación a Resultados			X
Liderazgo			X
Calidad del Trabajo			X

### 6. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Iniciativa - Autonomía			X
Planeación del Trabajo			X
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos			X
Trabajo en Equipo			X
Orientación al Cliente			X

### 7. NIVEL DE RIESGO

**Psicosocial:**

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Jornadas de trabajo extensas

**Ergonómicos:**

- Volúmenes de digitación
- Postura prolongada inadecuada, lo que produce trastornos musculoesqueléticos.

**Físico:**

- Posturas fuera del ángulo de confort
- Movimientos repetitivos
- Temperatura y humedad

**Biomecánico:**

- Altos volúmenes de digitación

**Público:**

- Atención comercial fuera de la oficina.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Carolina Vargas Rodríguez	Ángela Marcela Téllez Osorio	Ángela Marcela Téllez Osorio
<b>Consultora</b>	<b>Gerente</b>	<b>Gerente</b>



**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Coordinador Técnico
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Área Técnica
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Profesional

**2. OBJETIVO DEL CARGO**

Coordinar el desarrollo de las actividades operativas de la empresa, con el fin de cumplir los requerimientos del cliente externo en los términos y tiempos establecidos; plantear las soluciones que sean necesarias para garantizar la prestación de los servicios acordados con los clientes.

**3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO**

Elaborar y sustentar los informes solicitados por la Gerencia de la empresa.

Coordinar y supervisar con los colaboradores técnicos a su cargo, el cumplimiento de los diferentes requerimientos de los clientes externos, con el fin de prestar un servicio eficiente y oportuno.

Capacitar y orientar a los colaboradores técnicos a su cargo, en temas relacionados con redes, telecomunicaciones y SISOMA (Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente) de acuerdo a las funciones asignadas.

Consolidar y reportar semanalmente los trabajos realizados por el área técnica a la Gerencia.

Realizar inventario periódico de los equipos, herramientas e insumos de trabajo que se encuentran a cargo del área técnica y que son la materia prima para la prestación del servicio.

Diseñar, administrar y realizar la ejecución del programa de Bienestar.

Realizar adecuado manejo de los documentos, carpetas y demás, que hagan parte del archivo de gestión documental de la empresa, de conformidad con la Ley General de Archivo No.594 de 2000.

Todas las demás relacionadas con la naturaleza del cargo y que le sean asignadas por la Gerencia de la empresa.

**4. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA**

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	

**Áreas de Formación :** Ingeniero de Sistemas, Profesional de Telecomunicaciones, Electrónica o carreras afines.

**Conocimientos complementarios:** Conocimientos relacionados con sistemas, redes y telecomunicaciones.

**Tiempo de experiencia requerido en el cargo:** 2 años de experiencia relacionada.

**5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS**

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Innovación</b>			X
<b>Compromiso</b>			X

<b>Orientación a Resultados</b>			X
<b>Liderazgo</b>			X
<b>Calidad del Trabajo</b>			X
<b>6. COMPETENCIAS LABORALES</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Iniciativa - Autonomía</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>		X	
<b>Trabajo en Equipo</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X
<b>7. NIVEL DE RIESGO</b>			
<p><b><u>Psicosocial:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Carga de trabajo excesiva o presión de tiempo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas</li> </ul> <p><b><u>Ergonómicos:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volúmenes de digitación</li> <li>- Postura prolongada inadecuada, lo que produce trastornos musculoesqueléticos.</li> </ul> <p><b><u>Físico:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort</li> <li>- Movimientos repetitivos</li> <li>- Manejo manual de cargas</li> <li>- Temperatura y humedad</li> </ul> <p><b><u>Biomecánico:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Altos volúmenes de digitación</li> </ul> <p><b><u>Ambientales:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temperatura extrema (calor)</li> <li>- Escasez de lluvia e incremento de las sequías</li> <li>- Incendios forestales</li> </ul>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	
Carolina Vargas Rodríguez	Ángela Marcela Téllez Osorio	Ángela Marcela Téllez Osorio	
<b>Consultora</b>	<b>Gerente</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Desarrollador
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Área Técnica
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Profesional

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Desarrollar aplicaciones de software, bajo los lineamientos de la coordinación técnica.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Tener constante actualización sobre las mejores prácticas y metodologías de desarrollo.

Desarrollo de aplicativos (cliente/ servidor, web y todas las plataformas que se requiera) de acuerdo a los lineamientos entregados por la coordinación técnica.

Modelado de sistemas.

Levantamiento de requerimientos de nuevos software o cambios a soluciones existentes.

Configuración de aplicativos.

Todas las demás relacionadas con la naturaleza del cargo y que le sean asignadas por la Gerencia de la empresa.

### 4. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	

**Áreas de Formación :** Ingeniero de Sistemas, Profesional de Telecomunicaciones, Electrónica o carreras afines.

**Conocimientos complementarios:** Conocimientos relacionados con sistemas, redes y telecomunicaciones.

**Tiempo de experiencia requerido en el cargo:** 1 año de experiencia.

### 5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Innovación</b>			X
<b>Compromiso</b>			X
<b>Orientación a Resultados</b>			X
<b>Liderazgo</b>	X		
<b>Calidad del Trabajo</b>			X

## 6. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Iniciativa - Autonomía		X	
Planeación del Trabajo		X	
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos	X		
Trabajo en Equipo			X
Orientación al Cliente			X

## 7. NIVEL DE RIESGO

**Psicosocial:**

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Realización de tareas simultáneas
- Carga de trabajo excesiva o presión de tiempo
- Jornadas de trabajo extensas

**Ergonómicos:**

- Postura prolongada inadecuada, lo que produce trastornos musculoesqueléticos.

**Físico:**

- Posturas fuera del ángulo de confort
- Movimientos repetitivos
- Temperatura y humedad

**Ambientales:**

- Temperatura extrema (calor)
- Escasez de lluvia e incremento de las sequías
- Incendios forestales
- Elementos o partes de máquinas, herramientas, equipos, operaciones en superficies inseguras.

**Mecánico:**

**Locativo:**

- Sistemas y medios de almacenamiento, superficies de trabajo irregulares, deslizantes y condiciones de orden y aseo.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Carolina Vargas Rodríguez	Ángela Marcela Téllez Osorio	Ángela Marcela Téllez Osorio
<b>Consultora</b>	<b>Gerente</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Técnico
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Área Técnica
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Técnico

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Instalar, ejecutar, brindar soporte y mantener sistemas de telecomunicaciones, utilizando medidas de seguridad y normativa vigente relacionada con los servicios de telecomunicaciones, con el propósito de cumplir con un servicio de calidad y oportunidad según requerimiento del cliente externo y directrices de la coordinación técnica.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Instalar y reparar equipos de comunicación, así como, verificar el funcionamiento de equipos de telefonía o redes de datos.

Realizar montaje de líneas nuevas y redes de datos, reparación de líneas antiguas, redes y aparatos de telecomunicaciones.

Realizar todas las tareas relacionadas a la implementación tecnológica (Instalación y configuración de puestos de trabajo, puntos de red, puntos de telefonía).

Realizar tareas de mantenimiento preventivo y correctivo en computadores, impresoras, teléfonos, proyectores, portátiles y redes de internet.

Apoyar el soporte técnico a usuario final tanto en sitio como remotamente.

Cumplir con los turnos asignados y definidos por la coordinación técnica.

Apoyar las tareas de administración de soporte cuando sea requerido.

Todas las demás relacionadas con la naturaleza del cargo y que le sean asignadas por la Gerencia de la empresa.

### 4. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>	X	<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	

**Áreas de Formación :** Bachiller técnico o técnico en telecomunicaciones, o carreras afines.

**Conocimientos complementarios:** Conocimientos relacionados con sistemas, redes y telecomunicaciones.

**Tiempo de experiencia requerido en el cargo:** 1 año de experiencia.

### 5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Innovación</b>		X	
<b>Compromiso</b>			X

<b>Orientación a Resultados</b>			X
<b>Liderazgo</b>	X		
<b>Calidad del Trabajo</b>			X
<b>6. COMPETENCIAS LABORALES</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Iniciativa - Autonomía</b>	X		
<b>Planeación del Trabajo</b>	X		
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>	X		
<b>Trabajo en Equipo</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>		X	
<b>7. NIVEL DE RIESGO</b>			
<p><b>Psicosocial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Carga de trabajo excesiva o presión de tiempo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas</li> </ul> <p><b>Ergonómicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Postura prolongada inadecuada, lo que produce trastornos musculoesqueléticos.</li> <li>- Esfuerzo</li> </ul> <p><b>Físico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort</li> <li>- Movimientos repetitivos</li> <li>- Manejo manual de cargas</li> <li>- Temperatura y humedad</li> <li>- Vibración en miembros superiores</li> </ul> <p><b>Ambientales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temperatura extrema (calor)</li> <li>- Escasez de lluvia e incremento de las sequías</li> <li>- Incendios forestales</li> </ul> <p><b>Mecánico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos o partes de máquinas, herramientas, equipos, operaciones en superficies inseguras.</li> <li>- Trabajos en altura.</li> </ul> <p><b>Eléctrico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta Tensión,</li> <li>- Baja Tensión</li> <li>- Estática</li> </ul>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>
Carolina Vargas Rodríguez	Ángela Marcela Téllez Osorio		Ángela Marcela Téllez Osorio
<b>Consultora</b>	<b>Gerente</b>		<b>Gerente</b>

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Secretaría y Contabilidad
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Área Administrativa, Financiera y del Talento Humano
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Técnico

**2. OBJETIVO DEL CARGO**

Atender y resolver de forma eficiente y eficaz, todos los asuntos relacionados con la recepción general de la empresa y asistencia en los temas de Gerencia, además de prestar apoyo en las actividades concernientes al talento humano y contabilidad.

**3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO**

- Elaborar documentos internos y externos relacionados con la razón social de la empresa.
- Atender personal, telefónica y virtualmente al cliente interno y externo, así como fijar las reuniones autorizadas por la Gerencia.
- Mantener la información contable y financiera debidamente actualizada en el software contable suministrado por la empresa.
- Proyectar la liquidación de nómina de colaboradores mensualmente de acuerdo a los requerimientos de Gerencia.
- Mantener actualizada la base de datos de hojas de vida para el proceso de selección de talento humano.
- Servir de apoyo al contador público en todas las actividades que este le asigne.
- Llevar y mantener al día el archivo documental y de correspondencia de la Gerencia; así como realizar la consolidación de los documentos, carpetas y demás, que hacen parte del archivo de gestión documental de la empresa, de conformidad con la Ley General de Archivo No.594 de 2000.
- Todas las demás relacionadas con la naturaleza del cargo y que le sean asignadas por la Gerencia de la empresa.

**4. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA**

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	

<b>Áreas de Formación :</b>	Técnico en contabilidad y sistemas; secretariado contable; auxiliar contable.
<b>Conocimientos complementarios:</b>	Liquidación de nómina.
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	1 año de experiencia relacionada.

**5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS**

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Innovación</b>		X	

<b>Compromiso</b>			X
<b>Orientación a Resultados</b>			X
<b>Liderazgo</b>	X		
<b>Calidad del Trabajo</b>			X

#### 6. COMPETENCIAS LABORALES

<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Iniciativa - Autonomía</b>	X		
<b>Planeación del Trabajo</b>		X	
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>	X		
<b>Trabajo en Equipo</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

#### 7. NIVEL DE RIESGO

##### Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Carga de trabajo excesiva o presión de tiempo
- Jornadas de trabajo extensas

##### Ergonómicos:

- Volúmenes de digitación
- Postura prolongada inadecuada, lo que produce trastornos musculoesqueléticos.

##### Físico:

- Posturas fuera del ángulo de confort
- Movimientos repetitivos

##### Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

##### Locativo:

- Sistemas y medios de almacenamiento, superficies de trabajo irregulares, deslizantes y condiciones de orden y aseo.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Carolina Vargas Rodríguez	Ángela Marcela Téllez Osorio	Ángela Marcela Téllez Osorio
<b>Consultora</b>	<b>Gerente</b>	<b>Gerente</b>



**PERFIL DEL CARGO**[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Abogado
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Área Jurídica
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Profesional

**2. OBJETIVO DEL CARGO**

Apoyar y asesorar las diferentes etapas pre y post contractuales en los que la empresa decida participar y suscribir, así como prestar el apoyo de registro en SECOP II.

**3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO**

Elaborar y sustentar los informes solicitados por la Gerencia de la empresa.

Representar jurídicamente a SUDITEL SAS en temas de derecho laboral cuando así lo requiera.

Proyectar las suscripciones y terminaciones de contrato y enviarlas al Gerente para la respectiva firma.

Brindar cualquier tipo de asesoría jurídica a la gerencia, al área técnica o administrativa, financiera y del talento humano cuando así se requiera.

Impartir capacitación jurídica a los colaboradores de la empresa cuando se requiera.

Prestar apoyo y redactar respuesta a los diferentes derechos de petición que la empresa recepcione.

Apoyar en el análisis, revisión y ajustes en los diferentes procesos de contratación que le sean asignados (etapas pre y post contractuales), así como el registro de los procesos en SECOP II.

Elaborar, aclarar, corregir y ajustar conceptos jurídicos que le sean solicitados.

Realizar adecuado manejo de los documentos, carpetas y demás, que hagan parte del archivo de gestión documental de la empresa, de conformidad con la Ley General de Archivo No.594 de 2000.

Todas las demás relacionadas con la naturaleza del cargo y que le sean asignadas por la Gerencia de la empresa.

**4. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA**

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	X

**Áreas de Formación :** Derecho

**Conocimientos complementarios:** Especialización o maestría en contratación estatal, derecho laboral o temas relacionados.

**Tiempo de experiencia requerido en el cargo:** 2 años de experiencia relacionada.

**5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS**

<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
------------------------	-------------	--------------	-------------

Innovación	X		
Compromiso			X
Orientación a Resultados			X
Liderazgo	X		
Calidad del Trabajo			X

#### 6. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Iniciativa - Autonomía		X	
Planeación del Trabajo		X	
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos	X		
Trabajo en Equipo			X
Orientación al Cliente			X

#### 7. NIVEL DE RIESGO

##### Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Carga de trabajo excesiva o presión de tiempo

##### Ergonómicos:

- Volúmenes de digitación
- Postura prolongada inadecuada, lo que produce trastornos musculoesqueléticos.

##### Físico:

- Posturas fuera del ángulo de confort
- Movimientos repetitivos

##### Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

##### Público:

- Atención comercial fuera de la oficina.

##### Locativo:


- Sistemas y medios de almacenamiento, superficies de trabajo irregulares, deslizantes y condiciones de orden y aseo.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Carolina Vargas Rodríguez	Ángela Marcela Téllez Osorio	Ángela Marcela Téllez Osorio
Consultora	Gerente	Gerente

	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-02


**Anexo\_E-Programa-de-inducción-y-reinducción.**

# **PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN**

	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-02

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
1. INTRODUCCION .....	3
2. OBJETIVOS DEL PLAN DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN .....	4
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	4
3. ALCANCE .....	5
4. RESPONSABLES .....	5
5. SEGUIMIENTO DE LA INDUCCIÓN .....	5
6. ACTIVIDADES A REALIZAR .....	6
6.1. ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN .....	6
6.1.1. ENTRENAMIENTO .....	8
6.2. ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE REINDUCCION .....	9
7. VIGENCIA.....	9

	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-02


## 1. INTRODUCCION

El programa de inducción y reinducción es un mecanismo de aprendizaje o capacitación a través del cual se cita información general y suficiente de la empresa Suministros y Distribuciones de Telecomunicaciones S.A.S. – SUDITEL SAS a los colaboradores que se vinculan mediante la modalidad de contrato de prestación de servicios. El proceso de inducción se realiza tan pronto ingresa el colaborador a la empresa, es de forma individual o según el número de personas que se estén vinculando en un solo momento; mientras que la reinducción, se efectúa cada año, teniendo en cuenta los cambios que al interior de la empresa se presenten y se desarrolla grupalmente.

Asimismo, dicho programa tiene la finalidad de mantener informado al nuevo colaborador sobre las generalidades, funciones, plan estratégico, normativa de la empresa y familiarizarlo con la estructura orgánica, su cultura y funcionamiento.

Teniendo en cuenta que el propósito de Suditel SAS es satisfacer los clientes a través de soluciones de telecomunicaciones en Bogotá y departamentos aledaños, innovando, cumpliendo con las actualizaciones y desarrollo tecnológico, se establece el presente programa que servirá de estrategia para fortalecer el talento humano de la empresa, que sus colaboradores adquieran competencias, habilidades y destrezas que permitan el compromiso y mejoramiento de los servicios que se ofrecen.

Por lo anterior, se presenta el siguiente Programa de Inducción y Reinducción, el cual, es producto del ejercicio de consultoría en el cual se trabajó de manera

	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-02

participativa y democrática en la empresa, y por ello éste es el documento que se presenta para la consulta de todos los colaboradores de Suditel SAS.


## **2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Generar orientaciones específicas a los colaboradores respecto de los diferentes cargos de la empresa Suministros y Distribuciones de Telecomunicaciones S.A.S. – SUDITEL SAS de conformidad con la estructura organizacional, con el fin de lograr un mayor compromiso y sentido de pertenencia con la misión y visión organizacional.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Adaptación del colaborador en el cargo, así como facilitar el proceso de integración a la cultura organizacional y de su grupo de trabajo.
- Propiciar un mayor sentido de pertenencia en cada colaborador, así como satisfacción y productividad en las actividades que desarrollan.
- Informar al colaborador con las responsabilidades y exigencias de su cargo, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Funciones y Cargos y las competencias requeridas.

	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-02

### **3. ALCANCE**

El programa de inducción y reinducción es una herramienta que Suditel SAS emplea para que los colaboradores nuevos y antiguos se adapten e identifiquen con él, con el fin de mejorar los procesos misionales de la empresa, generar compromiso, fidelidad y motivación en la ejecución o desarrollo de sus funciones. Por lo tanto, dicho proceso debe ser aplicado a cada uno de los empleados, con el propósito también de fortalecer la gestión del talento humano.


### **4. RESPONSABLES**

La responsabilidad de que este programa de inducción se ejecute y evalúe recae en el Coordinador Técnico como jefe del área técnica y en el Gerente como administrador del talento humano de la empresa Suditel SAS. Así mismo, la aprobación del programa estará a cargo de la Gerencia.

### **5. SEGUIMIENTO DE LA INDUCCIÓN**

El seguimiento es un paso considerado importante en la medida que permite identificar falencias en el desarrollo de dicho proceso, las cuales son incorporadas a un análisis para modificar y replantear dentro del programa, con el fin de adaptar mejoras significativas.

En procura de ser eficientes en dicho seguimiento, el Gerente o Coordinador Técnico de la empresa, realizarán entrevista personal con el colaborador, con el objetivo que se describan las debilidades que se evidenciaron durante el proceso de inducción.

	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-02

## **6. ACTIVIDADES A REALIZAR**

Con el propósito que los colaboradores conozcan cuales son las condiciones laborales, el lugar de trabajo, las herramientas de trabajo que utilizará para el buen desempeño de sus funciones, evitar la rotación de personal, ausentismo laboral, conocer el conducto regular para las novedades administrativas, se plantean las siguientes actividades a realizar dentro del programa de inducción que se desarrollará en la primera semana de vinculación y del programa de reinducción que se efectuará cada año de forma grupal.

### **6.1. ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN**

#### **PRIMERA ETAPA: BIENVENIDA**

Esta etapa tiene el propósito de recibir a los nuevos trabajadores, dándoles la bienvenida a la empresa, donde el Gerente o Coordinador Técnico realizará las siguientes actividades:

- Recibe al nuevo colaborador y le indica los documentos necesarios para la legalización de su ingreso.
- Dirige al colaborador al lugar donde se dictará la inducción general.
- Informa la finalidad del proceso de inducción.
- Entrega el Manual de Funciones y Cargos, el Reglamento Interno de trabajo, el Plan de Bienestar y de Estímulos y el Código de Ética.



	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-02

## **SEGUNDA ETAPA: INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN**

En esta etapa se suministra al nuevo colaborador la información general sobre la empresa Suministros y Distribuciones de Telecomunicaciones S.A.S – Suditel SAS con el fin de facilitar su integración con la organización.

- Reseña Histórica
- Organigrama actualizado
- Principios y valores
- Misión
- Visión
- Objetivos de Calidad
- Planes y Programas Institucionales
- Manual de funciones y cargos

## **TERCERA ETAPA: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OTROS**

En esta etapa final, teniendo el colaborador un panorama del funcionamiento de Suditel SAS, se le realiza un recorrido físico por las instalaciones de la empresa y entre otros aspectos se le explican aspectos como:

- Ante quien reportarse diariamente a su llegada a la empresa.
- Horario de trabajo.
- Nombre y funciones de los líderes de cada área.
- Uso de cafetería.
- Tiempo disponible para descanso o pausas activas.

	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-02

- Ubicación de botiquín y primeros auxilios, así como, qué hacer en caso de accidente de trabajo personal o de un compañero.
- Ubicación de baños.
- Ubicación y uso de la cartelera.
- Donde conseguir y ubicar las herramientas de trabajo.
- Fechas y medios de pago de salarios.
- Pago de días festivos.
- Programación de vacaciones.
- Procedimiento para los permisos.
- Efecto a las faltas no justificadas.
- Ausencias, a quién y cómo reportarlas.
- Reporte de incapacidades médicas.
- Reglas de seguridad.
- Limpieza y aseo del área de trabajo.
- Aseo personal.

### **6.1.1. ENTRENAMIENTO**

Seguido al proceso de inducción del colaborador, se hará necesario realizar un buen entrenamiento en el cargo, el cual comprende un acompañamiento por parte de un par suyo para que lo oriente o guíe en cómo hacer correctamente la labor encomendada, a través de la explicación y demostración. El entrenamiento se realizará en un periodo de 30 días calendario y será evaluado con el desarrollo de

	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-02

un proceso sin el acompañamiento de tutor, quien le revisará el producto final y presentará informe escrito a la Gerencia.


## 6.2. ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE REINDUCCION

- Comunicar a los colaboradores sobre la alineación de la misión y visión empresarial, así como los cambios en las funciones de las áreas y de su puesto de trabajo, entendiéndose como una actualización.
- Informar a los empleados acerca de nuevas disposiciones en materia de administración de recursos humanos.

## 7. VIGENCIA


Este documento entrará en vigencia a partir de su aprobación.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y Aprobado por:</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Carolina Vargas Rodríguez Consultora	Ángela Marcela Téllez Osorio Gerente	Febrero de 2024

	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PLAN DE BIENESTAR Y DE ESTÍMULOS</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-03


**Anexo\_F-Plan-de-bienestar-y-de-estímulos.**

# **PLAN DE BIENESTAR Y DE ESTÍMULOS**

	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PLAN DE BIENESTAR Y DE ESTÍMULOS</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-03

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
1. INTRODUCCION .....	3
2. OBJETIVOS DEL PLAN DE BIENESTAR Y DE ESTÍMULOS .....	4
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	4
3. ALCANCE .....	4
4. RESPONSABLES .....	5
5. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE BIENESTAR Y DE ESTÍMULOS .....	5
6. ACTIVIDADES A REALIZAR .....	5
6.1. ACTIVIDADES DEL EJE TEMÁTICO SALUD FÍSICA Y MENTAL .....	6
6.2. ACTIVIDADES DEL EJE TEMÁTICO DEPORTE Y RECREACIÓN .....	6
6.3. ACTIVIDADES DEL EJE TEMÁTICO CAPACITACIÓN .....	7
7. VIGENCIA .....	7

	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PLAN DE BIENESTAR Y DE ESTÍMULOS</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-03


## 1. INTRODUCCION

El plan de bienestar y de estímulos es un documento elaborado a partir de la interacción mediante una encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Suministros y Distribuciones de Telecomunicaciones S.A.S. – SUDITEL SAS, a través de la cual se busca conocer de los intereses que pueden contribuir a la satisfacción de las labores que desarrolla a diario, con el propósito de potencializar el crecimiento organizacional y personal, que se sienta parte de la empresa y genere valor agregado al cumplimiento de los objetivos empresariales.

En cualquier tipo de empresa si el empleador destina tiempo y recursos al bienestar de sus colaboradores, se puede asegurar en un alto porcentaje las posibilidades de mejora en los indicadores de productividad, economía y celeridad en los bienes y servicios que se ofrecen, esto teniendo en cuenta que un trabajador cumplirá sus funciones con motivación para disfrutar en un ambiente de bienestar los beneficios que le brinda la empresa.

El plan de bienestar y de estímulos será una herramienta para que el talento humano de la empresa se sienta comprometida y valorada, pues presenta beneficios como servicios de salud, actividades recreativas, deportivas, entre otros, que junto a su núcleo familiar y entorno laboral podrá disfrutar durante el tiempo que esté vinculado laboralmente y de acuerdo con la programación que anualmente se establezca.

Por lo anterior, se presenta el siguiente Plan de Bienestar y de Estímulos, el cual, es producto del ejercicio de consultoría en el cual se trabajó de manera participativa y democrática en la empresa, y por ello éste es el documento que se presenta para la consulta y disfrute de todos los colaboradores de Suditel SAS.

	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PLAN DE BIENESTAR Y DE ESTÍMULOS</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-03

## **2. OBJETIVOS DEL PLAN DE BIENESTAR Y DE ESTÍMULOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**


Propiciar condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa Suministros y Distribuciones de Telecomunicaciones S.A.S. – SUDITEL SAS, que permita la motivación mediante un plan de bienestar y de estímulos, a través de la formación, integración, diversión y espacios de esparcimiento, teniendo en cuenta las necesidades de su entorno laboral, profesional, familiar y social.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Establecer y desarrollar actividades encaminadas a solventar las necesidades de la empresa, individuales y familiares de los colaboradores, de tal forma, que permitan tener calidad de vida.
- Fomentar estrategias que generen equilibrio entre la vida laboral y familiar de los colaboradores, para conseguir un clima laboral satisfactorio para el colaborador y el cumplimiento de objetivos y metas propuestos por la empresa.

## **3. ALCANCE**

El plan de bienestar y de estímulos es una herramienta que Suditel SAS establece para el disfrute y aprovechamiento de todos los colaboradores, con el fin de mejorar los procesos misionales de la empresa, generar compromiso y motivación en la ejecución o desarrollo de sus funciones. Por lo tanto, dicho proceso debe ser

	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PLAN DE BIENESTAR Y DE ESTÍMULOS</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-03

aplicado a cada uno de los empleados, con el propósito también de suplir algunas necesidades e intereses detectados en los trabajadores de la empresa.

#### **4. RESPONSABLES**

La responsabilidad de que este plan de bienestar y de estímulos se desarrolle y evalúe recae en el Coordinador Técnico como jefe del área técnica y en el Gerente como administrador del talento humano de la empresa Suditel SAS. Así mismo, la aprobación del plan estará a cargo de la Gerencia.

#### **5. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE BIENESTAR Y DE ESTÍMULOS**


El seguimiento es una actividad necesaria que se debe realizar a fin de identificar posibles falencias que se presentan y tener la oportunidad de implementar acciones de mejora que las subsanen y fortalezcan el proceso de bienestar del talento humano de la empresa.

Con el propósito de ser asertivos y proactivos en dicho seguimiento, el Gerente o Coordinador Técnico de la empresa, realizarán un grupo focal con los colaboradores, con el objetivo de obtener de primera fuente información de las irregularidades o inconformidades que se presentaron durante la ejecución del plan de bienestar y de estímulos.

#### **6. ACTIVIDADES A REALIZAR**

Con el propósito que los colaboradores gocen de actividades que propicien su bienestar integral, se plantean cuatro ejes temáticos a desarrollar, entre ellos: salud,



	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>			
	<b>PLAN DE BIENESTAR Y DE ESTÍMULOS</b>			
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-03	Página <b>6</b> de <b>7</b>


deporte y recreación, y capacitación, por cada uno se detallan las actividades a ejecutar en la presente vigencia:

### **6.1. ACTIVIDADES DEL EJE TEMÁTICO SALUD FÍSICA Y MENTAL**

- Festival de la salud, en la que se realice tamizaje visual, higiene oral, toma presión arterial, citología, oximetría, densitometría, planificación familiar y anticoncepción, índice de masa corporal.
- Acceso a consultas con psicología para el colaborador y entorno familiar.
- Caminatas ecológicas, una cada trimestre.
- Taller de sensibilización “Hábitos de sueño saludables” para mejorar la calidad del sueño de los trabajadores.
- Ejercicios de escritorio – pausas activas.
- Charla “Salud mental en el ámbito laboral”.
- Charla “Nutrición y hábitos de vida saludable”.
- Compartir fin de año: realizar pequeña excursión de un día o una jornada laboral en una ciudad aledaña, en la que se realice senderismo, avistamiento de aves, u otra actividad y se incluya un almuerzo especial.

### **6.2. ACTIVIDADES DEL EJE TEMÁTICO DEPORTE Y RECREACIÓN**

- Organizar torneo interno de voleibol, baloncesto y futbol 5.
- Participar en jornadas de zumba y rumba de acuerdo con la programación de la ARL.
- Participar en el festival de cometas municipal como equipo, representando la empresa, previa inscripción que asume la gerencia.

	<b>SUMINISTROS Y DISTRIBUCIONES DE TELECOMUNICACIONES S.A.S. – SUDITEL SAS</b>		
	<b>PLAN DE BIENESTAR Y DE ESTÍMULOS</b>		
	Versión: 1.0	Fecha: Febrero de 2024	Código: SDT-03

- Conmemorar el día del niño en el mes de abril, participando en jornada lúdica o de recreación con los hijos de los colaboradores y que sean menores de 12 años.

### 6.3. ACTIVIDADES DEL EJE TEMÁTICO CAPACITACIÓN

- Coadyuvar a que el colaborador se capacite en temas de su interés y previo certificado de cumplimiento o de capacitación, se realice reconocimiento públicamente.
- A través de los proveedores, impartir capacitación y/o actualización a los colaboradores en temas de reciente cambio.
- Taller “Gestión del tiempo” con el fin de mejorar la productividad y reducir el estrés laboral.

## 7. VIGENCIA

Este documento entrará en vigencia a partir de su aprobación.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y Aprobado por:</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Carolina Vargas Rodríguez Consultora	Ángela Marcela Téllez Osorio Gerente	Febrero de 2024



## PROYECTO DE CONSULTORÍA- MEMORIAS DE DIVULGACIÓN

### Anexo\_G-Memorias-de-la-sesión-de-divulgación.

#### DATOS GENERALES

<b>Fecha/Hora inicio:</b> Marzo 8 de 2024 / 9:00 am	<b>Fecha/Hora final:</b> Marzo 8 de 2024 / 11:00 am
<b>Lugar de la reunión:</b> Calle 35 No.6-131	<b>Empresa:</b> Suministros y Distribuciones de Telecomunicaciones S.A.S. – Suditel SAS
<b>Proyecto:</b> Diseño de procesos para la organización y planificación del área de gestión humana en Suditel SAS	<b>Número de contrato:</b> 20230728065413
<b>Responsable del proyecto en la empresa:</b> Ángela Marcela Téllez Osorio Gerente	<b>Consultores:</b> Carolina Vargas Rodríguez Estudiante Maestría Gerencia del Talento Humano (MGTH). Politécnico Grancolombiano.

#### ORDEN DEL DÍA

1. Socialización de las actividades realizadas y los resultados del proceso de consultoría en Suditel SAS.
  - Matriz DOFA.
  - Trabajo de campo.
  - Socialización del manual de funciones y cargos.
  - Socialización del programada de inducción y reinducción.
  - Socialización del plan de bienestar y de estímulos.
2. Socialización de las lecciones aprendidas durante el proceso de consultoría.
3. Recomendaciones para la Gerencia.

#### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Teniendo en cuenta el objetivo de la presente reunión que se relaciona con la divulgación de los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional de Suditel SAS y que hace parte de la opción de grado de la estudiante Carolina Vargas Rodríguez de la Maestría en Gerencia del Talento Humano, se procede luego de finalizadas las actividades contempladas en el plan de trabajo a socializar y realizar entrega de los productos acordados, así:



## PROYECTO DE CONSULTORÍA- MEMORIAS DE DIVULGACIÓN

### 1. Actividades desarrolladas durante el proceso de consultoría:

- a. Análisis del estado actual del área de gestión humana de Suditel SAS.: Para el desarrollo de esta actividad se elaboró una matriz DOFA, mediante la cual se identificaron debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. Ver Anexo\_A-Matriz-DOFA.



- b. Trabajo de campo: Esta actividad se realizó a partir de la aplicación de una entrevista semiestructura y una encuesta a todos los colaboradores de la empresa, con el fin de obtener información que permitiera identificar las necesidades de Suditel SAS con relación a los procesos del área de gestión humana. Ver Anexo\_B-Informe-de-necesidades-de-Suditel-SAS-con-relación-a-los-procesos-del-área-de-gestión-humana.
- c. Identificación de elementos clave para los procesos del área de gestión humana en Suditel SAS: Se realizó una trazabilidad en la identificación de elementos que son clave para el desarrollo de los procesos del área de gestión humana, aspectos fueron clave para los diseños del manual de funciones y cargos; el programa de inducción y reinducción y el plan de bienestar y de estímulos. Ver Anexo\_C-Elementos-clave-identificados.; Anexo\_D-Manual-de-funciones-y-cargos.; Anexo\_E- Programa-de-inducción-y-reinducción. y Anexo\_F-Plan-de-bienestar-y-de-estímulos.



## PROYECTO DE CONSULTORÍA- MEMORIAS DE DIVULGACIÓN

---

### **2. Lecciones aprendidas**

La siguiente descripción de buenas prácticas y oportunidades de aprendizaje son el reflejo de la dedicación y compromiso para el desarrollo del proyecto de consultoría.

Al ser Suditel SAS una empresa emergente y con proyección en el mercado, reconoció su falencia en los procesos de gestión del talento humano y permitió la intervención con un proyecto de consultoría.

Todos los colaboradores fueron receptivos y prestaron el apoyo necesario para la recolección de la información y lograr el planteamiento de los productos concertados.

Teniendo en cuenta la naturaleza del objeto social de la empresa y la ubicación del territorio en el que se encontraban los colaboradores del área técnica, se dificultó la concertación del tiempo, modo y lugar de aplicación de los instrumentos de recolección de información, aspecto que retrasó el inicio del desarrollo del plan de trabajo, sin embargo, una vez superado se cumplió satisfactoriamente con el cronograma de ejecución.

Con la socialización a la gerencia de los productos acordados, se cumple con la expectativa inicial del proyecto y permite a la empresa tener claridad y confianza en los procesos de inducción y reinducción a los nuevos y antiguos colaboradores, logrando compromiso e identidad con el plan estratégico de Suditel SAS.

### **3. Recomendaciones para la Gerencia**

Con el propósito de mantener en el mediano y largo plazo el fortalecimiento de la capacidad institucional y la sostenibilidad de la innovación que se planteó con el desarrollo de la presente consultoría, se recomienda a la Gerencia lo siguiente:

Realizar socialización al interior de la empresa por diferentes medios de comunicación y de forma presencial, el manual de funciones y cargos.

Iniciar de inmediato el proceso de reinducción a todos los colaboradores de la empresa a fin de interiorizar los aspectos relevantes que allí se establecieron.

Dar aplicabilidad a partir de la fecha el proceso de inducción a los nuevos colaboradores a medida que se vinculen a la empresa.

Socializar a los colaboradores por todos los medios de comunicación interna el plan de bienestar y de estímulos aprobado para ser desarrollado en la presente vigencia.



## PROYECTO DE CONSULTORÍA- MEMORIAS DE DIVULGACIÓN

---

### FIRMAS DE LOS ASISTENTES A LA DIVULGACIÓN

---

Nombre	Cargo o rol	Firma
Ángela Marcela Téllez Osorio	Responsable / Supervisor del proyecto en la empresa.	<i>Ángela Téllez</i>
Carolina Vargas Rodríguez	Consultor #01. Estudiante MGTH.	<i>Carolina Vargas R.</i>





## PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL

<b>Número de acta:</b>	001
<b>Título del acta:</b>	Seguimiento gerencial [#01] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

### Anexo\_I-Acta\_Seguimiento\_Gerencial#01

#### DATOS DEL ACTA

<b>Fecha/Hora inicio:</b> Noviembre 17 de 2023 / 10:00 am	<b>Fecha/Hora final:</b> Noviembre 17 de 2023 / 11:00 am
<b>Lugar de la reunión<sup>1</sup>:</b> Calle 35 No.6-131	<b>Empresa:</b> Suministros y Distribuciones de Telecomunicaciones S.A.S. – Suditel SAS
<b>Proyecto:</b> Diseño de procesos para la organización y planificación del área de gestión humana en Suditel SAS	<b>Número de contrato:</b> 20230728065413
<b>Responsable del proyecto en la empresa:</b> Ángela Marcela Téllez Osorio Gerente	<b>Consultores:</b> Carolina Vargas Rodríguez Estudiante Maestría Gerencia del Talento Humano (MGTH). Politécnico Grancolombiano.

#### TEMAS TRATADOS<sup>2</sup>

<p><b>Tema:</b></p> <p>1. Primer seguimiento gerencial al avance semestral del proyecto de consultoría como opción de grado de la estudiante de la Maestría en Gerencia del Talento Humano, de acuerdo con el plan de trabajo, reporte de actividades y revisión de productos.</p> <p>El objetivo general es: “Diseñar procesos mediante un proyecto de consultoría para la organización y planificación del área de gestión humana en Suditel SAS.”</p> <p><b>Desarrollo:</b></p> <p>De acuerdo con el plan de trabajo se programaron las siguientes actividades.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Análisis del estado actual del área de gestión humana de Suditel SAS.</li><li>2. Trabajo de campo.</li><li>3. Identificación de elementos clave para los procesos del área de gestión humana en Suditel SAS.</li><li>4. Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional.</li></ol>
--

<sup>1</sup> Si es presencial indicar el lugar y si es virtual indicar el medio.

<sup>2</sup> Describir dentro del recuadro los temas tratados.





## PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL

<b>Número de acta:</b>	001
<b>Título del acta:</b>	Seguimiento gerencial [#01] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

Conforme a los avances realizados se reporta la planeación de las siguientes actividades:

1. Análisis del estado actual del área de gestión humana de Suditel SAS.

Para el desarrollo de esta actividad se recopilará información de la gerencia y colaboradores, con el fin de plasmar el análisis en una matriz DOFA.

2. Trabajo de campo.

En esta actividad se pretende la realización de un informe de necesidades de Suditel SAS con relación a los procesos del área de gestión humana, a partir de la aplicación de una entrevista semiestructura y una encuesta.

3. Identificación de elementos clave para los procesos del área de gestión humana en Suditel SAS.

Se realizará una trazabilidad en la identificación de elementos que son clave para el desarrollo de los procesos que se propondrán para la gestión del área de talento humano, aspectos que serán clave y servirán de base para el diseño y aprobación. Así mismo, los productos entregables en esta actividad serán: un manual de funciones y cargos; un programa de inducción y reinducción y un plan de bienestar y de estímulos.

4. Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional.

Una vez se cuente con los productos entregables relacionados anteriormente, se realizará una reunión para la socialización, de la cual se levantará memoria y listado de asistencia.

### FIRMAS DE APROBACIÓN - ASISTENTES AL SEGUIMIENTO GERENCIAL<sup>3</sup>

Nombre	Cargo o rol	Firma
Ángela Marcela Téllez Osorio	Responsable / Supervisor del proyecto en la empresa.	
Carolina Vargas Rodríguez	Consultor #01. Estudiante MGTH.	

### FIRMAS DE RECIBIDO- DIRECTOR DEL PROYECTO

Nombre	Cargo o rol	Firma
Diana Carolina Hernández G.	Director del proyecto de consultoría.	 Firmado digitalmente por Carolyn Diaz Garcia Fecha: 2024.04.03 10:06:48 -05'00'

<sup>3</sup> Firman los asistentes al seguimiento gerencial.



## PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL

<b>Número de acta:</b>	002
<b>Título del acta:</b>	Seguimiento gerencial [#02] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

### Anexo\_J-Acta\_Seguimiento\_Gerencial#02

#### DATOS DEL ACTA

<b>Fecha/Hora inicio:</b> Febrero 26 de 2024 / 2:00 pm	<b>Fecha/Hora final:</b> Febrero 26 de 2024 / 3:00 pm
<b>Lugar de la reunión<sup>1</sup>:</b> Calle 35 No.6-131	<b>Empresa:</b> Suministros y Distribuciones de Telecomunicaciones S.A.S. – Suditel SAS
<b>Proyecto:</b> Diseño de procesos para la organización y planificación del área de gestión humana en Suditel SAS	<b>Número de contrato:</b> 20230728065413
<b>Responsable del proyecto en la empresa:</b> Ángela Marcela Téllez Osorio Gerente	<b>Consultores:</b> Carolina Vargas Rodríguez Estudiante Maestría Gerencia del Talento Humano (MGTH). Politécnico Grancolombiano.

#### TEMAS TRATADOS<sup>2</sup>

Las siguientes actividades se han completado satisfactoriamente en desarrollo del segundo seguimiento gerencial del avance semestral del proyecto de consultoría como opción de grado de la estudiante de la Maestría en Gerencia del Talento Humano, de acuerdo con el plan de trabajo, reporte de actividades y revisión de productos.

1. Realización de un análisis del estado actual del área de gestión humana de Suditel SAS., con el entregable de una matriz DOFA.
2. Se desarrolló trabajo de campo, con entregable de un informe de necesidades de Suditel SAS con relación a los procesos del área de gestión humana, a partir de la aplicación de una entrevista semiestructura y una encuesta.

<sup>1</sup> Si es presencial indicar el lugar y si es virtual indicar el medio.

<sup>2</sup> Describir dentro del recuadro los temas tratados.



## PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL

Número de acta:	002
Título del acta:	Seguimiento gerencial [#02] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

3. Se realizó la identificación de elementos clave para los procesos del área de gestión humana en Suditel SAS y se presenta propuesta de diseño de un manual de funciones y cargos; diseño de un programa de inducción y reinducción y el diseño de un plan de bienestar y estímulos.

### Compromisos

Se establecen los siguientes compromisos para el cierre de la consultoría:

1. Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional.
2. Elaborar las memorias de la sesión de divulgación.
3. Elaborar el registro de asistencia de la sesión de divulgación.
4. Identificar lecciones aprendidas durante el proceso de consultoría.
5. Presentar recomendaciones para la Gerencia.
6. Entrega Acta de recibido a satisfacción por parte de la Universidad.
7. Entrega Certificado de Innovación Empresarial por parte de la Universidad.

### FIRMAS DE APROBACIÓN - ASISTENTES AL SEGUIMIENTO GERENCIAL<sup>3</sup>

Nombre	Cargo o rol	Firma
Ángela Marcela Téllez Osorio	Responsable / Supervisor del proyecto en la empresa.	
Carolina Vargas Rodríguez	Consultor #01. Estudiante MGTH.	

### FIRMAS DE RECIBIDO- DIRECTOR DEL PROYECTO

Nombre	Cargo o rol	Firma
Diana Carolina Hernández G.	Director del proyecto de consultoría.	 Firmado digitalmente por Carolyn Diaz Garcia Fecha: 2024.04.03 10:06:48 -05'00'

<sup>3</sup> Firman los asistentes al seguimiento gerencial.