

**Mejoramiento del proceso de selección y contratación del personal en la empresa  
Intermegamundo Partners S.A.S**

**Informe Final Consultoría Empresarial  
20240305015709**

Holger Enrique Beleño Payares  
Leibys Sofía Martínez Sánchez  
**Estudiantes**

Mg. Anderson Gañán Moreno.  
**Director**

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

---

---

## Tabla De Contenido

|                                                                                                                                                            |                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| RESUMEN EJECUTIVO .....                                                                                                                                    | 5                                    |
| INTRODUCCIÓN .....                                                                                                                                         | 5                                    |
| FASE FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....                                                                                                                         | 6                                    |
| Contexto Empresarial.....                                                                                                                                  | 6                                    |
| Antecedentes de la Gestión del Talento Humano .....                                                                                                        | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Identificación del Problema .....                                                                                                                          | 7                                    |
| FASE PLANEACIÓN .....                                                                                                                                      | 7                                    |
| Justificación .....                                                                                                                                        | 7                                    |
| Objetivos del Proyecto .....                                                                                                                               | 9                                    |
| Alcance del Proyecto .....                                                                                                                                 | 10                                   |
| Marco de Referencia .....                                                                                                                                  | 11                                   |
| Metodología de la Consultoría.....                                                                                                                         | 14                                   |
| FASE IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DE LAS ESTRATEGIAS .....                                                                                                   | 18                                   |
| Desarrollo del Plan de Trabajo .....                                                                                                                       | 18                                   |
| Seguimiento Gerencial.....                                                                                                                                 | 20                                   |
| Monitoreo: Matriz Marco Lógico .....                                                                                                                       | 21                                   |
| Productos Finales .....                                                                                                                                    | 23                                   |
| Lecciones Aprendidas .....                                                                                                                                 | 24                                   |
| Recomendaciones para la Gerencia .....                                                                                                                     | 25                                   |
| REFERENCIAS.....                                                                                                                                           | 27                                   |
| Datos de Registro de Consultores del proyecto .....                                                                                                        | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| ANEXOS .....                                                                                                                                               | 28                                   |
| Investigación de Mercado Interno Intermegamundo Partners S.A.S.....                                                                                        | 29                                   |
| Resumen Ejecutivo .....                                                                                                                                    | 29                                   |
| Metodología de Investigación.....                                                                                                                          | 29                                   |
| Para la realización de este informe, se llevaron a cabo las siguientes actividades: .....                                                                  | 29                                   |
| Hallazgos Significativos .....                                                                                                                             | 29                                   |
| Los hallazgos más relevantes de la investigación incluyen: .....                                                                                           | 29                                   |
| Recomendaciones .....                                                                                                                                      | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Basado en los hallazgos de la investigación, se formulan las siguientes recomendaciones para mejorar la gestión del talento humano dentro de la empresa:.. | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Conclusión .....                                                                                                                                           | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |

## **Lista De Tablas**

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Alcance del proyecto .....                       | 10 |
| Tabla 2. Marco normativo.....                             | 0  |
| Tabla 3. Matriz RACI del proyecto .....                   | 17 |
| Tabla 4. Matriz Marco Lógico .....                        | 22 |
| Tabla 5. Descripción de Productos de la Consultoría ..... | 24 |



## **Lista de Ilustraciones**

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1. <i>Árbol de problemas</i> .....        | 7  |
| Ilustración 2. <i>Árbol de objetivos</i> .....        | 10 |
| Ilustración 3. <i>Estructura Organizacional</i> ..... | 15 |
| Ilustración 4. <i>Plan de trabajo</i> .....           | 18 |



## **Mejoramiento del Proceso de Selección y Contratación de Personal en Intermegamundo Partners S.A.S.**

### **Resumen**

El proyecto de consultoría para la empresa Intermegamundo Partners S.A.S. tuvo como finalidad, abordar la problemática de la ineficiencia en el proceso de selección y contratación de personal, resultado de alta rotación, baja productividad y desmotivación laboral. El objetivo general fue diseñar una propuesta para mejorar este proceso, optimizando la gestión del talento humano mejorando la eficiencia y productividad organizacional. Referente al alcance, se actualizan los perfiles de cargo de la empresa y la implementación de procesos de selección con base en competencias debido a las necesidades identificadas en el proceso actual. En cuanto a las lecciones aprendidas se identifica la estructuración de perfiles de cargo y procesos de evaluación para disminuir los niveles de rotación y mejorar el ambiente laboral, esto, en apoyo de mecanismos de comunicación y reconocimiento efectivos para mejorar la motivación y el compromiso.

**Palabras clave:** Selección de personal, Gestión del talento humano, Competencias laborales.

### **Introducción**

La presente consultoría para la empresa Intermegamundo Partners S.A.S., está enfocada en la optimización del proceso de selección y contratación de personal. El lector podrá encontrar la descripción de las fases del proyecto desde la identificación y análisis del problema hasta la propuesta de soluciones y las lecciones aprendidas. Así mismo, se describen las metodologías empleadas, los hallazgos y las recomendaciones para mejorar la gestión del recurso humano y, por ende, la eficiencia y productividad de la organización.



## **Fase Formulación del Problema**

El proceso de selección y contratación en la empresa objeto de estudio se ha caracterizado, al interior de sus procesos de Gestión Humana por la poca definición y actualización de perfiles de cargo y el poco conocimiento y/o guía en la evaluación por competencias de los encargados del proceso de selección para la contratación del personal idóneo. Esto ha desencadenado en entrevistas con poca estructura y sin criterio de evaluación pues, para la toma de decisiones, toman como base criterios subjetivos o de poca fundamentación.

En línea con lo anterior, los encargados del proceso con frecuencia se guían en aspectos superficiales en lugar de ahondar en retos y habilidades técnicas para la resolución de problemas fundamentales para el trabajo. Además, en muchas ocasiones se toman decisiones de contratación con base en favoritismos en lugar de criterios objetivos.

Lo anterior ha ocasionado un ambiente de trabajo desigual pues, algunos trabajadores pueden sentirse injustamente beneficiados mientras que otros con el potencial y las habilidades necesarias son desestimados. Así mismo, ha conllevado consecuencias negativas que impactan directamente en el clima laboral y por consiguiente, en la productividad y la calidad del servicio

Al iniciar el proyecto, se identificaron problemáticas en la empresa desde su proceso de selección y contratación que afectaba de manera directa la rotación, la productividad y el ambiente laboral. Este problema central orientó la intervención de la consultoría hacia la implementación de un proceso de selección basado en competencias y la actualización de los perfiles de cargo.

## **Contexto Empresarial**

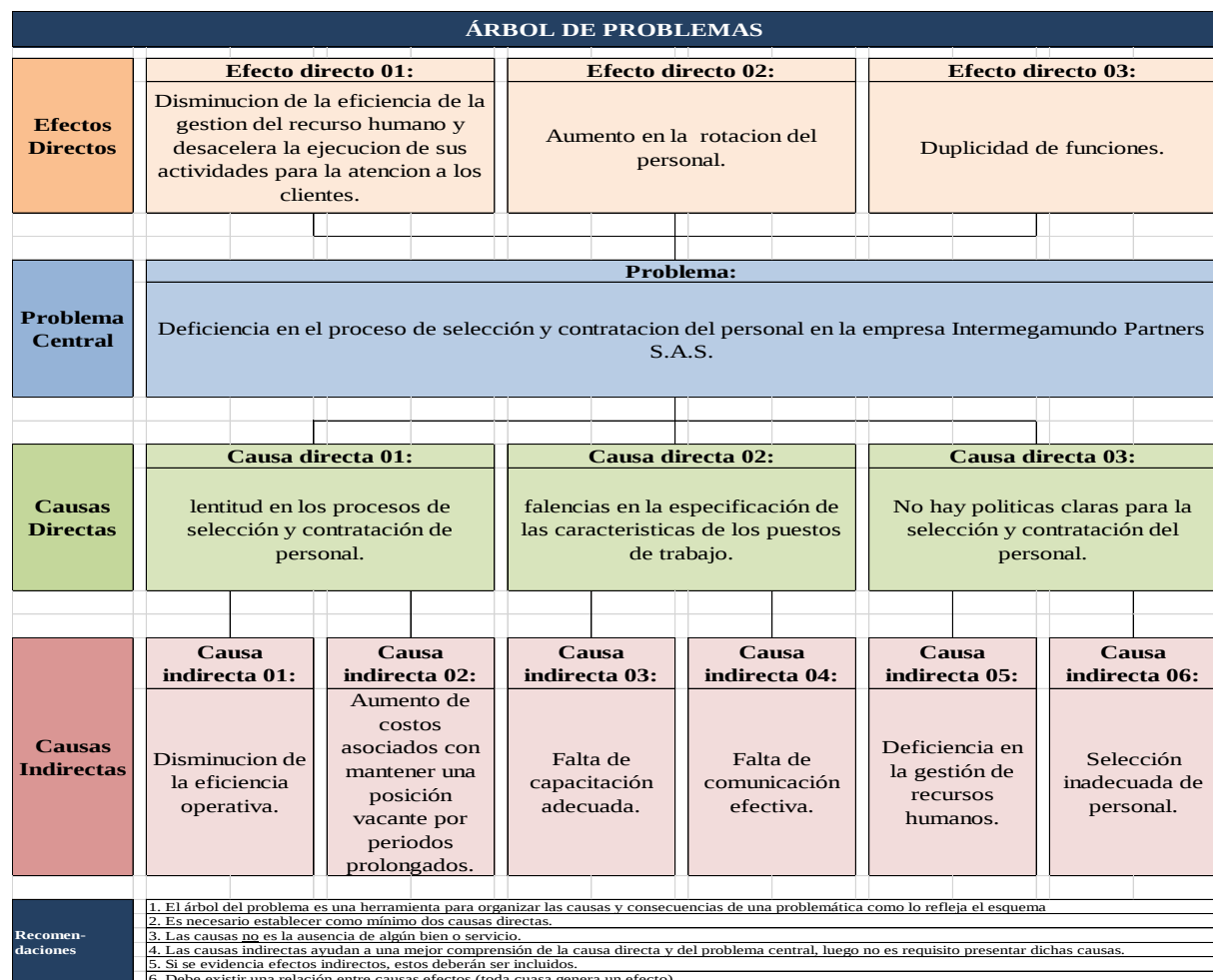
Intermegamundo Partners S.A.S. con su equipo de profesionales altamente calificados, brinda soluciones, personalizadas y efectivas, a un mercado extremadamente competitivo que crece aceleradamente en cuanto a las tecnologías que demanda, y las nuevas en materia de



servicios de internet y televisión que pueden facilitar la transformación digital de las organizaciones. En este contexto, se reconoce la necesidad de innovar constantemente para satisfacer y superar las expectativas de los clientes y mantener así su relevancia en el mercado.

## Identificación del Problema

### Ilustración 1. Árbol de problemas



Nota: Elaboración propia (2024)

## Fase Planeación

Una vez identificado el problema central se procede a alinear los objetivos, el alcance y la intervención del caso para cumplir con el propósito establecido, aquí, se hace necesaria la planificación y vinculación de las actividades proyectadas con la resolución de problemas en

línea con las metas organizacionales. Por lo anterior, la planificación garantiza el uso eficiente y eficaz de los recursos para garantizar la consecución del proyecto en los plazos establecidos. Esta fase estructura las bases para una ejecución estructurada y orientada a objetivos claros optimizando las probabilidades de éxito del proyecto.

### Justificación

El desarrollo de este proyecto se justifica en las carencias que afectan a la empresa Intermegamundo Partners S.A.S. De acuerdo con Blanch (2006) la ineficiencia en los procesos de selección y contratación no solo genera una alta rotación de personal, sino que también disminuye la motivación y la productividad de los trabajadores.

Así mismo, la falta de programas de formación y desarrollo y la comunicación interna inadecuada incrementan la brecha entre las habilidades de los trabajadores y las competencias necesarias para el logro de las metas de la empresa. La ejecución del presente proyecto no solo abordará estas problemáticas en busca de mejoras e innovación, sino que también contribuye a la creación de capacidades internas necesarias para que el proyecto se mantenga y se pueda mejorar a largo plazo. Con ello se espera una reducción en la rotación de trabajadores y un aumento en la motivación y productividad lo que impactara de manera proporcional al cumplimiento de los objetivos. El proyecto está alineado con los objetivos y estrategias de la organización, asegurando que la implementación práctica mejore la calidad y la eficacia del proceso de selección de personal.

Desde el punto de vista económico, se demuestra que la inversión realizada en la mejora del proceso de selección generará ahorros de costos a largo plazo en términos de reducción de tiempos de reclutamiento, disminución de tasas de rotación de personal y mejora en la productividad y calidad del trabajo.



## Objetivos del Proyecto

El propósito de la consultoría es formular una intervención efectiva a partir del diagnóstico y del análisis de la situación actual en Intermegamundo Partners S.A.S. identificando los problemas en la organización y seleccionando el problema central que se será abordado. Estas etapas se llevaron a cabo a través de la elaboración de un árbol de problemas, con la idea de visualizar claramente las relaciones causales entre los problemas y las consecuencias.

### Objetivo General

Diseñar una propuesta para el mejoramiento del proceso de selección y contratación del personal en la empresa Intermegamundo Partners S.A.S.

### Objetivos Específicos

Optimizar los procesos de selección y contratación asegurando la incorporación de personal idóneo a las necesidades de la empresa.

Especificar los perfiles de cargo con énfasis en competencias.

Establecer las políticas para la selección y contratación de personal.



## Ilustración 2. Árbol de objetivos

| ÁRBOL DE OBJETIVOS           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                     |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fines</b>                 | <b>Fin 01:</b><br>Asegurar la incorporación de personal calificado y adecuado a las necesidades de la empresa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Fin 02:</b><br>Identificar y definir las responsabilidades, tareas, requisitos y competencias necesarias para desempeñar un trabajo de manera eficiente y efectiva. | <b>Fin 03:</b><br>Garantizar que el proceso de contratación se realice de manera justa, transparente y efectiva.    |
| <b>Objetivo General</b>      | <b>Establecer el Objetivo general:</b><br>Diseñar una propuesta para el mejoramiento del proceso de selección y contratación del personal en la empresa Intermegamundo Partners S.A.S.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                     |
| <b>Objetivos específicos</b> | <b>Establecer objetivo específico 01:</b><br>Optimizar los procesos de selección y contratación del personal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Establecer objetivo específico 02:</b><br>Especificar las características de los puestos de trabajo.                                                                | <b>Establecer objetivo específico 03:</b><br>Establecer las políticas para la selección y contratación de personal. |
| <b>Recomendaciones</b>       | 1. La redacción del objetivo general debe cumplir con la siguiente estructura: Objetivo = Acción a realizar + Objeto + Elementos descriptivos.<br>2. Los objetivos deben ser: Realistas, Eficaces, Coherentes, Cuantificables, Comparables.<br>3. La redacción del objetivo general debe atender una categoría de información que genere el desarrollo de objetivos específicos.<br>4. Verifique que los objetivos específicos abarcados por el proyecto de inversión sean los que más incidencia tengan en la solución del problema, permitiendo alcanzar el objetivo general de la iniciativa.<br>5. Verifique que los objetivos específicos hayan quedado adecuadamente formulados a través de las siguientes preguntas: ¿Cada uno de los objetivos específicos del proyecto resulta de pasar a positivo una de las causas del problema? y ¿El objetivo específico puede ser medible o cuantificable?<br>6. El objetivo general y los específicos deben ser concretos y no deben contener explícita la solución, ni tampoco las metas. |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                     |

## Alcance del Proyecto

Tabla 1. Alcance del proyecto

| No. | Actividad / Compromiso                                                              | ID | Producto / Entregable                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Análisis de la situación actual del proceso de talento humano                       | A  | Matriz FODA - DOFA                                                                                    |
| 2   | Trabajo de campo                                                                    | B  | Informe de investigación de mercados (Cliente interno)                                                |
| 3   | Identificación de elementos o factores clave                                        | C  | Factores clave identificados                                                                          |
| 4   | Documentos que soportan la consultoría                                              | D  | (Se relacionan con su respectivo anexo los entregables que dan respuesta a la problemática trabajada) |
| 5   | Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional | XX | Memorias de la sesión de divulgación                                                                  |
|     |                                                                                     | XX | Lista de asistencia de la sesión de divulgación                                                       |
| 6   | Seguimiento gerencial                                                               | XX | Acta de seguimiento gerencial No 1                                                                    |
|     |                                                                                     | XX | Acta de seguimiento gerencial No 2                                                                    |

## Marco de Referencia

Para comprender la problemática y las áreas de intervención del proyecto, continuación se describen conceptos y modelos de referencia claves que sustentan la propuesta de intervención. En este sentido, el marco de referencia proporciona una base teórica y práctica que guía la consultoría, con el objetivo de alinear las estrategias y soluciones con los principios y enfoques del curso.

## Marco Teórico

Mejoramiento de los procesos: La mejora de procesos es el análisis de los procesos actuales de las organizaciones para identificar actividades que se pueden mejorar, como ineficiencias y obstáculos, con el objetivo de definir su propósito y objetivos, flujos de trabajo, controles e integración con otros procesos para hacer una contribución significativa a la entrega del servicio a los clientes (Ricardo, et al., 2018). En este sentido la mejora de procesos significa que todos los miembros de la organización deben esforzarse por hacer las cosas bien en todo momento. Para lograrlo, la empresa necesita responsables de procesos, documentación, requisitos definidos de proveedores, necesidades claramente definidas de los clientes internos, expectativas y determinación del grado de satisfacción de los clientes externos, indicadores, criterios de medición y herramientas de medición estadísticas (Socarras, et al. 2018).

Los procesos para incorporar personal a las empresas parten del análisis detallado para la elección del mejor candidato, el cual se da a través del reclutamiento de personal, donde se emplean técnicas para la selección como la entrevista, las pruebas de conocimiento personal, y las técnicas de simulación (Rondón, 2017).

Selección de personal: Es la realización de determinados procedimientos enfocados a la consecución con características y facultades que lo califican para desarrollar un cargo dentro de una la organización. En otras palabras, consisten en la manera en que una empresa comunica



o informa al mercado laboral la necesidad de contratar el recurso humano que necesita. Para que resulte efectivo, el reclutamiento debe lograr una cantidad suficiente de candidatos para abastecer de modo adecuado el proceso de selección. El mismo autor establece que el objetivo específico del reclutamiento es proporcionar la materia prima para la selección de candidatos, seleccionando y clasificando así a los candidatos que mejor se adaptan a las necesidades de la organización (Chiavenato, 2017).

Al ser la selección un sistema de comparación su efectividad requiere de ciertos estándares o criterios derivados de los requisitos de las vacantes, así, “el punto de partida es la información sobre el puesto o sobre las competencias individuales que se requieren “ (p. 148). De manera que la selección se basa en los siguientes pasos:

Descripción y análisis de puestos: es la presentación de los aspectos intrínsecos.

Requisición de personal.

Contratación de personal: El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2017), explica que la contratación de personal es una serie de interacciones entre las partes de un acuerdo empresarial; esto a su vez conduce a la ejecución del contrato (la prestación de los servicios necesarios). A su vez, Grupo Prisma, (2022), explica que la contratación es el proceso de concluir una transacción en la que una de las partes acepta transferir fondos financieros a cambio de recibir un servicio.

Gestión del Talento Humano: Hace referencia al conjunto de estrategias y prácticas para atraer, desarrollar, retener y administrar de manera efectiva el personal. Igualmente, se enfoca en la creación de ambientes que permitan a los trabajadores alcanzar su máximo potencial y contribuir al logro de los objetivos de la empresa (Dessler, 2017)

Desempeño Organizacional: Se refiere a la medición de la eficacia con la que una organización alcanza el logro de sus objetivos.

Teoría de los Recursos Humanos: La teoría de los recursos humanos, según Barney (1991),



sostiene que los recursos humanos son una ventaja competitiva sostenible si se gestionan adecuadamente. Esta teoría destaca la importancia de desarrollar habilidades y competencias en el personal para mejorar el desempeño organizacional.

**Modelo de Competencias:** Este modelo fue desarrollado por Spencer (1993) para identificar las competencias esenciales, entendidas como habilidades, conocimientos y actitudes, en roles específicos para garantizar no solo la alineación con los objetivos de la empresa si no el éxito en una organización.

**Modelo de Evaluación del Desempeño:** Este modelo establece el proceso para medir y potenciar el rendimiento de los empleados abarcando metas claras, evaluación continua y retroalimentación constructiva con el fin de impulsar el desarrollo y la mejora continua (Armstrong y Baron, 2005)

**Modelo de Gestión del Cambio:** El Modelo de Gestión del Cambio fue planteado por Kotter (1996) y relaciona a través de 8 etapas un enfoque para transformaciones exitosas organizacionales, entre ellas se encuentran: generar un sentido de urgencia, formar una coalición poderosa, desarrollar una visión y estrategia, comunicar la visión, eliminar obstáculos, generar logros a corto plazo, consolidar los avances y anclar los nuevos enfoques en la cultura organizacional.

## Marco Normativo

Tabla 2. Marco normativo

| Normatividad                      | Objeto de la norma                                                                                                                      |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ley 50 de 1990 (Colombia)</b>  | Regula la contratación laboral, derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores.                                              |
| <b>Ley 115 de 1994 (Colombia)</b> | Establece las disposiciones generales sobre educación, formación y desarrollo en el ámbito laboral.                                     |
| <b>Norma ISO 9001:2015</b>        | Establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, aplicable a la gestión del desempeño.                                |
| <b>Decreto 4108 de 2011</b>       | Con la cual el Ministerio de Trabajo fomenta políticas y estrategias para la generación de empleo estable, la formalización laboral, la |

|                                    |                                                                                                                            |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | protección a los desempleados, la formación de los trabajadores, la movilidad laboral, las pensiones y otras prestaciones. |
| <b>Ley 1581 de 2012 (Colombia)</b> | Regula la protección de datos personales y la privacidad en la gestión de información de trabajadores.                     |
| <b>Ley 1676 de 2013 (Colombia)</b> | Establece disposiciones para la seguridad y salud en el trabajo, incluyendo prevención y manejo de riesgos.                |

Nota: Creada con base en la normatividad asociada (2024)

## Metodología de la Consultoría

Se ha seguido la metodología del Project Management Body of Knowledge (PMBOK) para estructurar de manera más efectiva y ordenada los pasos de todo procedimiento de asesoramiento. El PMBOK es un estándar desarrollado por el Project Management Institute (PMI) que ofrece una forma integral de la gestión de proyectos que pone especial énfasis en los procesos y las mejores prácticas necesarias para garantizar el triunfo de este. Desde la planificación hasta la ejecución y terminación de un proyecto, el PMBOK abarca todo, asegurando que los resultados sean los deseados, a tiempo, dentro del presupuesto y con la calidad para lograr la satisfacción de los interesados. (PMI, 2021).

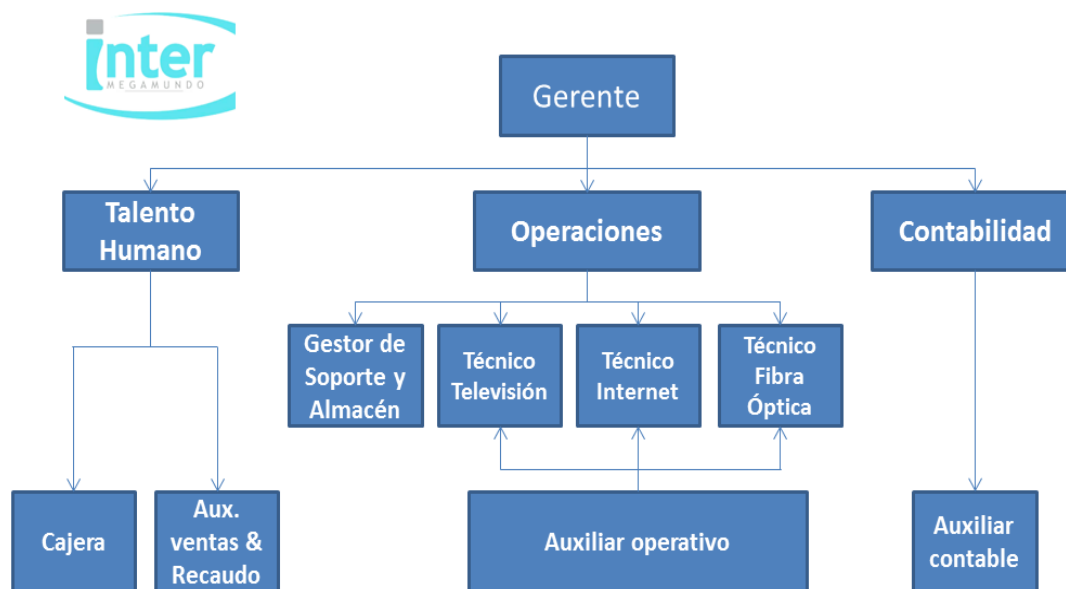
De la misma manera, se empleó un enfoque de marco lógico que proporciona una herramienta de planificación y gestión de proyectos utilizada para identificar y organizar los componentes claves de un proyecto, estableciendo las relaciones de causalidad entre ellos, y definiendo indicadores específicos para monitorear el progreso y los resultados. Fue desarrollado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en 2005, como una metodología para mejorar la efectividad y eficiencia en la implementación de proyectos de desarrollo.

## Población

La caracterización de la población a atender en el marco del proyecto de consultoría comienza con la determinación de la estructura organizacional actual, según el Manual de

Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente (2020), de la empresa Intermegamundo Partners S.A.S. tal como se muestra en la ilustración siguiente:

### Ilustración 3. Estructura Organizacional



*Nota:* Manual de Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente (2020).

La estructura cuenta con tres niveles dirección general, gerencia de operaciones, talento humano y contabilidad.

Las dependencias y colaboradores: en la gerencia de operaciones se encuentran los puestos de trabajo:

- Gestor de soporte y almacén.
- Técnico Televisión.
- Técnico de Internet.
- Técnico fibra óptica.
- Auxiliar Operativo.

En la dirección de Talento Humano:

- Cajero
- Auxiliar de Ventas y Recaudo.
- Editor y programador.

En la dirección de Contabilidad:

- Auxiliar contable

En general la población de la investigación está conformada por 26 sujetos, tal como se presentan en la siguiente tabla.

**Tabla 2.** *Descripción de la población*

| <b>Gerencias</b>                | <b>Recurso humano</b> |
|---------------------------------|-----------------------|
| <b>Dirección general</b>        | 1                     |
| <b>Gerencia de operaciones</b>  | 20                    |
| <b>Gerencia talento humano</b>  | 3                     |
| <b>Gerencia de contabilidad</b> | 2                     |
| <b>Total</b>                    | <b>26</b>             |

*Nota:* Manual de Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente (2020).

## Stakeholders

Para el éxito del proyecto de consultoría es importante identificar las personas interesadas e involucradas dentro de la entidad Intermegamundo Partners S.A.S que velarán y contribuirán a su desarrollo. En otros términos, el proceso de identificación de las partes interesadas consiste en identificar a aquellas personas a las que el proyecto afectará directa o indirectamente, registrando y recopilando información sobre sus intereses, participación e

impacto en el éxito del proyecto. Estas partes interesadas pueden existir en diferentes niveles de la organización con diferentes niveles de autoridad e interés en relación con el proyecto. La matriz RACI es una herramienta eficaz a través de la cual se puede recopilar, clasificar, analizar y priorizar dicha información de forma sistemática según la contribución de cada individuo al proyecto, mejorando el control y asegurando su participación en las actividades del proyecto.

**Tabla 3. Matriz RACI del proyecto**

| RACI                                                                                 |                   |           |                         |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|-------------------------|-------------------|
| Actividad                                                                            | Responsable       | Autoridad | Consultar               | Informar          |
| Análisis de la situación actual del proceso de talento humano                        | Equipo Consultor  |           | Jefe de Talento Humano  |                   |
| Trabajo de Campo.                                                                    | Equipo Consultor. |           | Jefe de Talento Humano. |                   |
| Identificación de elementos clave.                                                   | Equipo Consultor. |           | Jefe de Talento Humano. |                   |
| Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional. | Equipo Consultor. |           | Gerencia General.       | Asamblea General. |

Nota: Elaboración propia (2024)

## Plan de Trabajo

A continuación, se presentan las tareas que deben realizarse dentro del marco del proyecto de consultoría, así como una propuesta de cronograma para llevar a cabo durante la fase de implementación.

Ilustración 4. *Plan de trabajo*

| PLAN DE TRABAJO PRIMERA ENTREGA                |                                                       | Mes 1 |   |   |   | Mes 2 |   |   |   | Mes 3 |   |   |   | Mes 4 |   |   |   |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
| Semanas                                        |                                                       | 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                                       |       |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |

*Nota:* Elaboración propia (2024)

## Fase Implementación y Monitoreo de las Estrategias

En esta etapa, se realiza la intervención en la organización, produciendo los productos que se establecieron para el alcance del proyecto. Al final de este informe se incluyen los entregables.

### Desarrollo del Plan de Trabajo

El plan de trabajo del proyecto de consultoría empresarial se desarrolló de la siguiente manera. La intervención realizada permite la innovación en la gestión empresarial establecida y cumple con las especificaciones del proyecto.

Inicialmente se realizará un trabajo de campo donde se deben obtener insumos esenciales para lograr la gestión administrativa y contractual en lo siguiente, la autorización de

la empresa para el proyecto, los documentos de la empresa para el contrato, la generación del contrato, firma del acta de inicio, radicar el contrato firmado en área jurídica de la universidad.

Se avanzará en la formulación del problema con lo siguiente.

- Contexto Empresarial: se debe realizar una breve reseña de la empresa y de su actividad económica. Así mismo, se describen elementos del contexto interno, sector y entorno de la empresa.
- Antecedentes de la Gestión de Talento Humano: se describirá la situación actual de las operaciones que desarrolla la organización en cuanto a la gestión del talento humano y en particular de las operaciones en las que se enfocara la consultoría, es decir, todas las problemáticas que se hayan podido identificar en materia de talento humano, aquello que aqueja de manera general a la empresa y que puede ser mejorado.
- Identificación del problema, árbol del problema: se materializa el único problema central que va a ser intervenido por medio de la consultoría a través del árbol de problemas. Éste organiza la información usando un modelo de relaciones causales que adopta la forma de árbol, sintetizando las principales variables que intervienen en la situación problemática. (DNP, 2016).

Luego se culmina con la fase de planeación con lo siguiente:

- Justificación.: se establecen las razones por las cuales es necesario el desarrollo del proyecto en torno a la solución de la problemática y su impacto positivo para la población. Se describen las condiciones negativas que llevan a la problemática (causas indirectas que se establecieron en el árbol de problemas) y los efectos negativos en la organización (efectos directos, que se establecieron en el árbol de problemas).
- Objetivos del proyecto: Árbol de Objetivos.: Se debe establecer el propósito general de la consultoría a partir del diagnóstico y el análisis de la situación actual, identificando



los problemas de la población por intervenir y seleccionando el problema central que será abordado por el proyecto. Esto se realiza a través de la elaboración del árbol de problemas.

- Alcance: se delimita el alcance del proyecto, al identificar las actividades y los resultados esperados, a modo de productos, por el desarrollo del proyecto de consultoría. Cada actividad constituye un compromiso por desarrollarse en la consultoría y se relaciona directamente con uno o varios productos.
- Marco de referencia: se presentan los conceptos principales por tener en cuenta y los modelos de referencia en los cuales se fundamenta la propuesta de intervención de esta consultoría.
- Metodología: consultoría se realiza adaptando las metodologías Project Management Body of Knowledge (PMBOK) y Marco Lógico. Se adapta el PMBOK para la estructura general del proyecto, y se toman tres elementos de Marco lógico para su desarrollo, siendo estos: el árbol de problemas, el árbol de objetivos y la Matriz Marco Lógico.
- Población: la caracterización de la población por intervenir mediante el proyecto de consultoría, con la identificación de la estructura organizacional de Intermegamundo Partners SAS.

### Seguimiento Gerencial

El gerente o supervisor del proyecto de la organización realiza dos seguimientos durante la gestión del proyecto. Las actas de seguimiento contienen la evidencia, que forma parte integral de la documentación de la consultoría.

(ver Anexo [H]-2023-MGTH\_F3\_Acta\_Seguimiento\_Gerencial# 01)

(Ver Anexo [I]-2023-MGTH\_F3\_Acta\_Seguimiento\_Gerencial# 02).



### Monitoreo: Matriz Marco Lógico

A lo largo del proyecto, la evaluación es un proceso de seguimiento y control. supervisa, analiza y controla su progreso y desempeño. Como resultado de lo anterior, se detallan las actividades realizadas en comparación con las tareas presupuestadas en el plan de trabajo, así como las actividades específicas de cada etapa de la consultoría. El estudiante debe sistematizar la información estructurada en una matriz que resume los principales aspectos del proyecto. Esta matriz debe tener una lógica vertical (Actividad - Resultado - Propósito - Fin) y una lógica horizontal (Resumen narrativo - Indicador - Verificación - Supuesto). El estudiante debe identificar los indicadores de resultados que se han alcanzado al implementar el proyecto.



Tabla 4. Matriz Marco Lógico

| MATRIZ MARCO LÓGICO            |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                    |                                                                                |                                                                      |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Resumen Narrativo del Objetivo | Indicador                                                                                                                                                                   | Medio de verificación                                                                                                                              | Supuesto                                                                       |                                                                      |
|                                | Proponer estrategias de mejora para cubrir las necesidades identificadas.                                                                                                   | (Número de estrategias de mejora/Número de necesidades identificadas) x 100.                                                                       | Estrategias de mejora planteadas.                                              | Se logran implementar las estrategias de mejora                      |
| <b>Fin</b>                     | Identificar la problemática y necesidades del área de talento humano de la empresa Intermegamundo Partners S.A.S.                                                           | (Número de problemáticas y necesidades identificadas correctamente / Total de problemáticas y necesidades reales) x 100.                           | Capacidad de gestión.                                                          | Se logra fortalecer la capacidad institucional.                      |
| <b>Propósito</b>               | Diseñar una propuesta en el área de recursos humanos para el mejoramiento del proceso de selección y contratación del personal en la empresa Intermegamundo Partners S.A.S. | (Número de procedimientos y documentos de gestión implementados y formalizados / Total de procedimientos y documentos de gestión previstos) x 100. | Número de procedimientos y documentos de gestión implementados y formalizados. | Se logra formalizar el área de Talento Humano.                       |
| <b>Resultados</b>              | Existencia de información documentada sobre los procedimientos que adelanta el área de Talento Humano de la empresa                                                         | (Número de procedimientos documentados / Número total de procedimientos en el área de Talento Humano) * 100                                        | Número de procedimientos documentados                                          | Se logran documentar los procedimientos en el área de Talento Humano |
| <b>Actividades</b>             | Análisis de la situación actual del proceso de talento                                                                                                                      | \$ 200.000,00                                                                                                                                      | Matriz FODA                                                                    | Se logra realizar la matriz FODA                                     |
|                                | Trabajo de Campo.                                                                                                                                                           | \$ 400.000,00                                                                                                                                      | Entrevista.                                                                    | Se logra realizar entrevista.                                        |
|                                | Identificación de elementos clave                                                                                                                                           | \$ 300.000,00                                                                                                                                      | Investigación de mercado.                                                      | Se logra identificar los elementos claves                            |
|                                | Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional.                                                                                        | \$ 50.000,00                                                                                                                                       | Actas de reunión                                                               | Se logra divulgar los productos de la consultoría                    |

Nota: Cepal (2005).

### **Fase Cierre y Conclusiones**

En esta etapa, el proyecto se cierra formalmente con la entrega de los productos finales y el informe de gestión que respalda la innovación en la gestión empresarial.

#### **Productos Finales**

La información sobre los productos que resultaron de la intervención se presenta en la siguiente tabla de manera organizada. Los productos se entregan en forma de anexos y, de acuerdo con los nombres mencionados, forman parte integral de la documentación del proyecto.



**Tabla 5. 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 de la situación actual del proceso de talento humano.                      | A  | Matriz de diagnóstico                                                          | Anexo A- Matriz FODA - DOFA                                                                                                                                               |
| 2                                          | Trabajo de campo                                                                    | B  | Documento los resultados de la investigación realizada con el cliente interno. | Anexo_B-Informe de investigación de mercados (Cliente interno)                                                                                                            |
| 3                                          | Identificación de elementos o factores clave                                        | C  | Diccionario de competencias.                                                   | Anexo_C-Protocolo diccionario de competencia..                                                                                                                            |
|                                            |                                                                                     | D  | Perfiles de cargo por competencia.                                             | Anexo_D-Perfiles de cargo por competencia.                                                                                                                                |
|                                            |                                                                                     | E  | Proceso de Selección del personal.                                             | Anexo_E-Formato estandarizado para selección de personal.                                                                                                                 |
| 4                                          | Divulgar los productos de la consultoría para fortalecer la capacidad institucional | F  | Lista de asistencia de la sesión de divulgación                                | Anexo_H-Lista de asistencia de la sesión de divulgación<br>Anexo [I]-2023-MGTH_F3_Acta_Seguimiento_Gerencial#01)<br>Anexo [J]-2023-MGTH_F3_Acta_Seguimiento_Gerencial#02) |

Nota: Elaboración propia (2024).

### Lecciones Aprendidas

Este es el inventario de buenas prácticas y oportunidades de aprendizaje que se pueden ver claramente en el proceso de desarrollo del proyecto.

Hubo muchos aciertos en la gestión del proyecto los cuales se enumeran:

- Mejorar la calidad del reclutamiento: un proceso organizado y efectivo puede ayudar a reclutar candidatos más calificados y adecuados para puestos vacantes.
- Menos errores: un proceso definido ayuda a disminuir errores de contratación, como

son la vinculación de personas sin las habilidades adecuadas o que no se adaptan a la cultura empresarial

- Aumentar la retención de talento: Un proceso efectivo logrará la adaptación del personal a la organización lo que impacta directamente en la rotación de los trabajadores.
- Mejor imagen de la empresa: un correcto proceso de selección impacta directamente en la imagen corporativa o percepción de la empresa tanto entre los colaboradores como en el mercado laboral.
- Alinearse con los objetivos estratégicos: contratar personas con las competencias adecuadas puede ayudar a una empresa a alcanzar sus objetivos estratégicos de manera más efectiva.

De igual forma se resaltan algunas dificultades como lo son:

- Resistencia al cambio por parte de los trabajadores actuales que se sienten amenazados por los nuevos trabajadores.
- Los conflictos internos entre los miembros del equipo de selección pueden surgir de malentendidos sobre los criterios de selección.
- Hay una falta de claridad sobre los objetivos y los requisitos laborales, que provoca una mala contratación y trabajadores descontentos.
- Dificultad para atraer candidatos cualificados debido a un mercado laboral competitivo o la mala reputación de una empresa.
- Es importante enfatizar que las organizaciones identifiquen y respondan proactivamente a los desafíos potenciales para garantizar el éxito del proceso de selección y reclutamiento.

#### Recomendaciones para la Gerencia

Para la mejora continua del proceso y garantizar la sostenibilidad de los resultados del



presente proyecto se recomienda a la gerencia:

A corto plazo:

- Definir claramente el perfil de cargo de cada uno de los puestos de la organización especificando las habilidades necesarias para la ejecución del rol.
- Implementar un plan de reclutamiento estratégico que incluya fuentes de reclutamiento internas y externas efectivas con base en las tendencias del mercado para lograr un mayor alcance.
- Definir un excelente proceso de selección que incluya pruebas de aptitud, entrevistas estructuradas y referencias profesionales.
- Promover una cultura organizacional basada en el mérito y la diversidad, que fomente la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores.



## Referencias

- 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%20pblicas/MGA\\_WEB/Documento%20Base%20Modulo%20Teoria%20de%20Proyectos.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Inversiones%20y%20finanzas%20pblicas/MGA_WEB/Documento%20Base%20Modulo%20Teoria%20de%20Proyectos.pdf)
- Project Management Institute – PMI. (2008). Guía Project Management Body of Knowledge (PMBOK). 7a Edición. [https://www.pmi.org/pmbok-guide-standards/foundational/pmbok?sc\\_camp=D750AAC10C2F4378CE6D51F8D987F49D](https://www.pmi.org/pmbok-guide-standards/foundational/pmbok?sc_camp=D750AAC10C2F4378CE6D51F8D987F49D)



## Anexos

### Matriz FADO - DOFA

Aspectos Negativos

Análisis Interno

#

Debilidades

1

Falta de claridad en los requisitos del puesto.

2

Evaluación subjetiva.

3

Falta de diversidad en el equipo.

4

Rotación de trabajadores.

5

Pérdida de tiempo en entrevistas ineficaces.

6

Incertidumbre en la idoneidad de los candidatos.

7

Candidatos inadecuados para el puesto.

Análisis Externo

#

Amenazas

1

Pérdida de productividad.

2

Mal ambiente de trabajo.

3

Alto índice de deserción.

4

Cambios en la legislación laboral o económica.

5

Transformación digital.

6

Desmotivación por parte del aspirante durante el proceso de selección.

Aspectos Positivos

Fortalezas

#

Fortalezas

1

Conocimientos en el reclutamiento y selección de personal.

2

Políticas y procedimientos de operación establecidos por los directivos.

3

Área encargada de la correcta comunicación dentro de la empresa.

4

Área más cercana a los empleados.

5

Área encargada de las tácticas para la mejora continua de competencias.

6

Los dueños de la empresa dirigen y trabajan en ella.

7

Estabilidad laboral para el personal contratado a tiempo completo (prestaciones de ley).

Oportunidades

#

Oportunidades

1

Capacitar al personal que trabaja en la empresa.

2

Conseguir las condiciones de trabajo más favorables para los trabajadores.

3

Captación de nuevos talento.

4

Establecimiento de prestaciones y remuneraciones.

5

Prácticas y parámetros para el desarrollo del personal.

6

Implementación de las pruebas en el proceso de selección.

## Investigación de Mercado Interno Intermegamundo Partners S.A.S

### Resumen Ejecutivo

Este informe de investigación de mercado interno tiene como objetivo analizar el estado actual del talento humano dentro de la empresa dedicada a la venta de servicios de Internet y televisión. A través de este análisis, se busca identificar oportunidades de mejora en la gestión del talento humano para optimizar el desempeño y la productividad de los trabajadores.

### Metodología de Investigación

Para la realización de este análisis, se inició con una revisión de la documentación interna, en especial del área de recursos humanos como fueron las políticas de Talento humano, las evaluaciones de desempeño y los procesos de contratación. Esta fase permitió comprender marco operativo actual de la empresa en materia de gestión de personal.

Igualmente, se realizaron entrevistas a los trabajadores con el objetivo de recopilar información sobre las percepciones de los trabajadores acerca del entorno laboral, el liderazgo, la contratación y las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, Este paso permitió obtener una visión desde la perspectiva de quienes forman el núcleo operativo de la organización.

Finalmente, se llevaron a cabo entrevistas hacia los directivos de la empresa con el fin de conocer las necesidades y expectativas en términos de personal obteniendo una visión estratégica y a largo plazo con respecto a los trabajadores.

### Hallazgos Significativos

Los hallazgos de la investigación incluyen, principalmente, la identificación de un proceso de selección y contratación que no cumple con los tiempos establecidos oportunos y que afecta directamente la incorporación del talento. Además, se aprecian deficiencias en los perfiles de



cargo que puede generar confusión en las expectativas y necesidades de cubrimiento de vacantes y afectar directamente el desempeño del personal.

Así mismo, es importante mencionar el deseo de los trabajadores de recibir retroalimentación constructiva para mejorar su desempeño lo que supone una mejora para el área de evaluación y desarrollo de personal.

Finalmente, se puede apreciar la ausencia de políticas claras para la selección y contratación del personal en cuanto a directrices que puede estar contribuyendo a la inconsistencia en los procesos de reclutamiento y selección, afectando la calidad y eficiencia de la incorporación de nuevo talento a la organización.

### **Diccionario de Competencias para Intermegamundo Partners S.A.S.**

El siguiente diccionario de competencias fue elaborado por el área de Recursos Humanos de la empresa Intermegamundo Partners S.A.S. con el objetivo de proporcionar las bases a los encargados del proceso de selección y evaluación de personal sobre las capacidades y habilidades requeridas para los puestos al interior de la organización. A continuación, se describen algunas competencias clave para los diversos roles de la organización:

#### **Competencias Técnicas:**

##### **1. Manejo de Equipos de Transmisión de Señal:**

- Definición: Habilidad de operar y mantener equipos de transmisión de señales de telecomunicaciones, ello incluye antenas, amplificadores y receptores.
- Niveles de Competencia: El nivel básico incluye conocimiento de los componentes y funciones básicas, el nivel avanzado relaciona la experiencia en resolución de problemas y mantenimiento preventivo.

##### **2. Diagnóstico y Solución de Problemas Técnicos:**



- Definición: Capacidad para identificar y resolver problemas técnicos en equipos y sistemas de telecomunicaciones.
- Niveles de Competencia: El nivel básico se basa en el seguimiento de procedimientos de diagnóstico básico y el nivel avanzado en la experiencia en el desarrollo de soluciones eficaces.

Competencias Blandas:

**1. Comunicación Efectiva:**

- Definición: Capacidad para expresar ideas y transmitir información de manera clara y precisa, tanto verbal como por escrito.

**2. Trabajo en Equipo y Colaboración:**

- Definición: Habilidad para trabajar eficazmente con otros en la consecución de objetivos comunes, aportando ideas y apoyo al equipo.

**3. Orientación al Cliente:**

- Definición: Actitud y habilidad para comprender las necesidades y expectativas del cliente, ofreciendo soluciones y servicios que satisfagan sus requerimientos.

Competencias de Liderazgo (Para Puestos de Supervisión o Gerenciales):

**1. Desarrollo de Equipos de Trabajo:**

- Definición: Capacidad para identificar talentos individuales, promover el desarrollo de habilidades y competencias, y construir equipos altamente efectivos.

Durante el proceso de selección, los encargados pueden consultar este diccionario para garantizar que los candidatos tengan las competencias necesarias para el puesto que solicitan. Además, este documento se utilizará como referencia para el desarrollo y capacitación del personal dentro de la empresa.



## **Perfiles de Cargo por competencia para Intermegamundo Partners S.A.S.**

### **1. PERFIL DE CARGO POR COMPETENCIA**

#### **1.1. Gerente general**

**Educación:** Profesional en Administración de Empresas; Economista o Ingeniero.

**Formación complementaria:** Ofimática, Administración del Talento Humano.

**Habilidades:**

- Capacidad para comunicarse de manera efectiva con trabajadores, accionistas, clientes y otras partes interesadas
- Capacidad para planificar, dirigir y controlar los recursos de la organización de manera eficiente.

**Experiencia:** 5 años en cargos similares.

#### **1.1.2. Gerencia de operaciones**

**Educación:** Profesional en Ingeniería de Sistemas o afines, Comercio Internacional, Administrador de Empresas o Economista.

**Formación complementaria:** Uso de sistemas informáticos, curso en áreas financieras, curso en ofimática.

**Habilidades**

**Experiencia:** 5 años en cargos similares.

**Funciones**

- Realizar presupuesto y hacer seguimiento de este.
  - Realizar seguimiento de los gastos y costos mensuales de la Compañía.
  - Procurar por el desarrollo y mejoramiento de los procesos de la empresa.
  - Realizar seguimiento y control bancos.
- 
-

- Presentar informe diario, mensual y anual de los pagos de personal, proveedores y créditos de la empresa.
- Realizar seguimiento a las cuentas por pagar y su aplicación en el sistema SIIGO.
- Realizar seguimiento a la cartera de la compañía.
- Realizar el pago a proveedores y obligaciones financieras de la Compañía.
- Realizar seguimiento a las licitaciones públicas a presentar al igual que calcular las utilidades de estas.
- Determinar las funciones y procesos de trabajo del personal de la empresa.
- Implementar el proceso de selección y contratación del personas.

### **Responsabilidades**

- Asegurar que los procesos se desarrollan de acuerdo con los lineamientos establecidos.
- Asegurar que el pago oportuno de todas las obligaciones de la Compañía y la recuperación de la cartera y su aplicación correcta.

### **1.1.3. Talento humano**

**Educación:** Profesional en Psicología, Derecho, Administración de Empresas o Ingeniero Industrial.

**Formación Complementaria:** Uso de sistemas informáticos, cursos de ofimática.

### **Habilidades**

- Conocimiento en técnicas de entrevista y evaluación de competencias.
- Manejo de herramientas y plataformas para la gestión de reclutamiento y selección.
- Redacción precisa de informes y análisis de datos relacionados con el talento humano.
- Empatía y habilidades de escucha para comprender las necesidades de los candidatos y colaboradores.



- Organización y capacidad para trabajar con múltiples procesos de selección simultáneos.
- Ética profesional y confidencialidad en el manejo de la información del personal.

**Experiencia:** 2 años en cargos similares.

### **Funciones**

- Planificación, implementación y revisión de los procesos de contratación.
- Coordinación y supervisión de los programas de capacitación y desarrollo de trabajadores.
- Mantenimiento de las relaciones con los trabajadores y manejo de los problemas del personal.
- Administración de los salarios y los programas de beneficios.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones laborales.

### **Responsabilidades**

- Coordinar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- Realizar entrevistas y evaluar candidatos según los perfiles de cargo establecidos.
- Elaborar informes y estadísticas sobre el desempeño del personal y las necesidades de capacitación.
- Apoyar en el desarrollo e implementación de programas de bienestar laboral y capacitación.

### **1.1.4 Contabilidad**

**Educación:** Profesional en Contaduría Pública

**Formación complementaria:** Curso de actualización tributaria, curso de ofimática, uso de sistemas informáticos.

### **Habilidades**



- Diseña, gestiona y ejecuta las estrategias económicas y financieras de una empresa
- Interpreta la información contable para el planteamiento, el control y la toma de decisiones.
- Pensamiento crítico
- Adaptabilidad
- Análisis de datos
- Organización
- Gestión del tiempo

**Experiencia:** 5 años en cargos similares.

### **Funciones**

- Manejar información financiera.
- Notificarle sobre impuestos y otras actualizaciones regulatorias.
- Elaborar presupuestos e informes financieros.
- Garantizar que los documentos financieros sean precisos y cumplan con las leyes y regulaciones aplicables.

### **Responsabilidades**

- Calcular los impuestos adeudados, preparar declaraciones de impuestos, garantizar el pago oportuno.
- Revisar libros y sistemas contables para mantenerlos actualizados.
- Organizar y actualizar registros financieros.
- Optimizar la eficiencia y la salud financiera de las empresas.

#### **1.3.1.1 Cajero**

**Educación:** Técnico en administración contable o mercadeo.

**Formación complementaria:** Uso de sistemas informáticos, curso de ofimática.



## **Habilidades**

- Comunicación para interactuar con los clientes de manera efectiva.
- Fuerte conocimiento de los productos y servicios ofrecidos por la organización.
- Procesamiento preciso y eficiente de transacciones financieras.
- Capacidad para resolver problemas y situaciones difíciles de los clientes.
- Conocimiento de tecnología de punto de venta y sistemas informáticos para completar transacciones de manera efectiva.
- Capacidad para trabajar en grupos y cooperar con los trabajadores.
- Destreza en la gestión del tiempo y la organización para cumplir con las metas de productividad.

**Experiencia:** 1 año en cargos similares.

## **Funciones**

- Seleccionar proveedores
- Consolidar el inventario para la realización de pedidos
- Revisar y aprobar los pedidos a proveedores.
- Manejar de Relaciones comerciales con los clientes.
- Aprobar ventas a crédito.
- Coordinar la logística de entrega de mercancía
- Realizar seguimiento y control de la cartera clientes.
- Recibir los pagos realizados por los clientes de contado y crédito.
- Realizar seguimiento de la aplicación de los pagos realizados por los clientes.
- Realizar cobro de cartera de clientes.
- Realizar pagos al personal.

## **Responsabilidades**

- Responder por la caja general.



- Velar por que la cartera se mantenga en menos de 45 días.
- Controlar la operación de la organización.

#### **1.3.1.2. Auxiliar de venta y recaudo.**

**Educación:** Técnico en mercadeo o ventas.

**Formación Complementaria:** Servicio al cliente.

#### **Habilidades**

- Excelente comunicación verbal y escrita
- Habilidad para persuadir a los clientes
- Conocimiento de los productos y servicios de la empresa
- Capacidad para manejar objeciones de los clientes
- Destrezas en el manejo de sistemas de punto de venta y recaudo.
- Iniciativa y proactividad para lograr metas de ventas
- Organización y habilidades para administrar el tiempo de forma eficiente.

#### **Funciones**

- Visitar clientes
  - Direccionar servicios solicitados por los clientes.
  - Asesorar técnicamente a los clientes.
  - Coordinar la prestación de los servicios solicitados por los clientes con los organismos reguladores.
  - Responder a las quejas de los clientes, reclamos, sugerencias y asegurar una respuesta inmediata. Tramitar apertura del cliente con el área contable.
  - Radicar facturas en la oficina del cliente.
  - Realizar cobro de cartera.
  - Reportar los pagos realizados por el cliente a contabilidad.
- 
-

- Realizar seguimiento de los pagos realizados de los clientes en la contabilidad.

#### **1.1.4.1 Auxiliar contable**

Educación: Técnico en mercadeo o ventas o áreas relacionadas.

Formación complementaria: Software Siigo.

Habilidades

- Manejo de sistemas contables (SIIGO)
- Analizar y conciliar cuentas relacionadas con clientes, proveedores y activos fijos en el sector.
- Gestión de inventarios de equipo y componentes tecnológicos.
- Habilidad para trabajar con facturación y tarifas de servicio.
- Destreza en la comunicación efectiva con otros departamentos de la empresa.

**Experiencia:** 1 año en cargos similares.

**Funciones**

- Registrar contablemente los movimientos diarios de la empresa.
  - Archivar la documentación que se genera diariamente.
  - Liquidar nómina quincenalmente.
  - Liquidar y pagar parafiscales mensualmente.
  - Realizar conciliación bancaria.
  - Realizar conciliación de los créditos financieros.
  - Aplicar pagos realizado por cliente de ventas a crédito. Realizar conciliación y verificación de la cartera.
  - Mantener actualizado el inventario en el SIIGO.
  - Mantener actualizado la hoja de vida y los soportes necesarios del personal de la empresa.
- 
-

- Generar informes de ventas diario, semanal y mensual.
- Generar informes cartera, proveedores y gastos mensuales.
- Realizar informes de retención en la fuente., IVA, parafiscales mensualmente.
- Mantener actualizada la información de clientes y proveedores en el Programa contable SIIGO y físicamente.
- Las demás de apoyo operativo o administrativo que sean asignados.

### **Responsabilidades**

- Tener al día los procesos contables, financieros y tributarios.
- Mantener actualizada la base de clientes y proveedores física y en el sistema de inventarios.
- Mantener actualizado y organizado el archivo físico de la empresa.

#### **1.1.2.2 Técnico televisión**

**Educación:** Técnico en electrónica o bachiller académico.

**Formación complementaria:** Curso actualizado en tendencias en el campo de la televisión.

### **Habilidades**

- Conocimiento en equipos de televisión
- Resolución de problemas
- Capacidad para mantenerse actualizado en aspectos relacionados con su labor.

### **Funciones**

- Instalación y configuración de equipos de televisión y sistemas de transmisión.
  - Reparación y mantenimiento de equipos de televisión, incluyendo televisores, antenas, decodificadores, etc.
  - Diagnóstico y solución de problemas técnicos en equipos de televisión.
  - Configuración y ajuste de canales y señales de televisión.
- 
-

- Asesorar a los clientes sobre el uso y mantenimiento de los equipos de televisión.
- Colaborar con otros profesionales en la ejecución de proyectos audiovisuales.
- Mantenimiento de registros y documentación técnica.
- Cumplir con los estándares de seguridad y protocolos de trabajo en altura.

### **Responsabilidades**

- Instalación y mantenimiento de equipos de televisión
- solución de problemas técnicos
- ajuste de señales de video y audio
- realización de pruebas y ajustes en equipos de transmisión, mantenimiento preventivo
- otras tareas relacionadas con la tecnología de televisión
- Cumplir con los estándares de seguridad y protocolos de trabajo en altura.

#### **1.1.2.3 Técnico internet**

**Educación:** Bachiller, idealmente Técnico en tecnologías de la información, o redes o sistemas.

**Formación complementaria:** Curso en redes y manejo de paquete office.

### **Habilidades**

- Conocimiento sólido en redes y sistemas operativos.
- Conocimiento en programación
- Capacidad para resolver problemas técnicos
- Comunicación asertiva para explicar problemas a clientes.
- Organización y capacidad para trabajar en equipo.

**Experiencia:** 1 año en cargos similares.

### **Funciones**



- Instalar, configurar y mantener redes de internet brindando soporte técnico a los usuarios según el caso.
- Diagnosticar y solucionar problemas de conexión a internet.
- Actualizar el software y el hardware para mejorar la conectividad.
- Coordinar con otros departamentos para garantizar la estabilidad y la seguridad de la conexión a Internet.
- Documentar e informar las soluciones implementadas
- Mantenerse al día de los avances en la tecnología de Internet, en general, y de las tendencias de servicio, en particular, para mejorar la eficiencia del servicio.

### **Responsabilidades**

- Garantizar desde el diagnóstico hasta la configuración y corrección de problemas, los equipos de red, enrutadores y módems, y todo lo relacionado con la conexión a internet
- Mantenimiento preventivo de equipos y redes para garantizar un funcionamiento óptimo a través de monitoreo constante.
- Documentación de procedimientos y soluciones para futuras referencias.
- Cumplir con los estándares de seguridad y protocolos de trabajo en altura.

#### **1.1.2.4 Técnico fibra óptica**

**Educación:** Bachiller, idealmente con Técnica en electrónica o telecomunicaciones.

**Formación complementaria:** Curso de redes en fibra óptica y herramientas office.

### **Habilidades**

- Instalación, mantenimiento y reparación de fibra óptica.
  - Constante actualización sobre última tecnología y estándares de la industria.
  - Capacidad para resolver problemas y trabajar en equipo.
- 
-

**Experiencia:** 1 año en cargos similares.

### **Funciones**

- Instalar, mantener y reparar sistemas de fibra óptica.
- Realizar pruebas de calidad y rendimiento en las conexiones de fibra óptica.
- Interpretar y seguir planos y diagramas para la instalación de cables de fibra óptica.
- Identificar y resolver problemas de conectividad y rendimiento en redes de fibra óptica.
- Colaborar con otros técnicos y expertos para completar proyectos de instalación de fibra óptica.
- Cumplir con los estándares de seguridad y normativas en todas las instalaciones y actividades relacionadas con la fibra óptica.

### **Responsabilidades**

- Garantizar la Instalación, mantenimiento y reparación de cables y redes de fibra óptica por medio de pruebas de calidad y rendimiento en conexiones de fibra óptica.
- Realizar informes de mantenimiento y reparación garantizando el cumplimiento de la norma y los procedimientos de seguridad.

#### **1.1.2.5 Auxiliar Operativo**

**Educación:** Técnico en electrónica o telecomunicaciones o bachiller.

**Formación complementaria:** Curso de informática básica, curso en redes de fibra óptica.

### **Habilidades**

- Conocimientos sólidos en redes de telecomunicaciones y equipos de transmisión de señal.
  - Experiencia en el manejo de herramientas de diagnóstico y reparación.
  - Capacidad para trabajar en alturas y entornos variables según la instalación a realizar.
- 
-

- Resolución de problemas.
- Trabajo en equipo
- Autonomía en situaciones de campo
- Responsabilidad y compromiso con los estándares de calidades y seguridad.
- Adaptabilidad ante los cambios de agenda de trabajo e imprevistos.

**Experiencia:** 1 año en cargos similares.

### **Funciones**

- Operar y mantener equipos según los estándares de la empresa.
- Realizar inspecciones de equipos y mantenimiento preventivo.
- Identificar y resolver problemas técnicos durante la producción.
- Cooperar con otros departamentos para optimizar los procesos operativos.
- Informar errores o problemas de hardware y sugerir mejoras.
- Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad en el lugar de trabajo.
- Capacitar a los nuevos trabajadores sobre cómo utilizar el equipo y los procedimientos operativos.

### **Responsabilidades**

- Realizar instalaciones y mantenimientos preventivos y correctivos en los servicios de internet y televisión por cable.
- Diagnosticar y resolver problemas técnicos con dispositivos y conexiones.
- Garantizar la calidad y eficiencia de los trabajos de instalación y reparación realizados.
- Mantener registros precisos de las actividades realizadas y los materiales utilizados.



## **Proceso de Selección en Intermegamundo Partners S.A.S.**

### **Evaluación de Competencias:**

Los candidatos seleccionados serán citados a un primer espacio de entrevista con el objetivo de validar competencias técnicas y blandas, se contará con una guía para el espacio semiestructurado y el diccionario de competencias que provee la consultora. El espacio tiene como objetivo ahondar en la experiencia previa del candidato y observar como ha afrontado retos referentes a trabajo en equipo, resolución de problemas, entre otros.

### **Evaluación Práctica y Técnica:**

Dependiendo del cargo al que se aplique, algunos candidatos pueden ser evaluados de manera técnica o práctica a través de algunos ejercicios específicos para cada puesto. Un ejemplo, puede ser el cargo de técnico de instalación y mantenimiento, donde, por su cargo, se requiere que los candidatos realicen una prueba práctica de diagnóstico y solución de problemas de equipos de telecomunicaciones.

### **Entrevista Final y Evaluación de Ajuste Cultural:**

Los candidatos que aprueben las etapas anteriores serán citados a una entrevista final con el gerente del área y un encargado del Departamento de Talento Humano, este espacio tendrá un enfoque de encaje cultural con la cultura organizacional y los valores de la organización.

## **Formato Estandarizado para la Selección de Personal en Intermegamundo Partners S.A.S.**

La consultoría ha diseñado al Departamento de Talento Humano de Intermegamundo Partners S.A.S. Un formato estandarizado para llevar a cabo la selección de personal. Este formato tiene

como objetivo guiar de manera sistemática y objetiva el proceso de evaluación de los candidatos, asegurando la identificación de las habilidades y competencias necesarias para cada puesto.

A continuación, se presenta el formato para la selección de personal:

#### **Información del Candidato:**

1. Nombre Completo:
2. Puesto al que Aplica:
3. Fecha de la Entrevista:

#### **Evaluación de Competencias Técnicas:**

##### **Habilidades y Conocimientos Específicos:**

- ☐ Experiencia en redes de telecomunicaciones.
- ☐ Conocimientos en equipos de transmisión de señal.
- ☐ Manejo de herramientas de diagnóstico y reparación.

##### **Ejercicio Práctico (si aplica):**

- **Descripción del ejercicio:**
  - ☐ Realiza diagnóstico y soluciona problemas en un equipo de telecomunicaciones.
  - ☐ Configura y verifica conexiones de red.

- ☐ Otros: \_\_\_\_\_

- **Evaluación:**

- ☐ Cumple con los objetivos del ejercicio.
- ☐ Demuestra habilidad para resolver problemas técnicos.
- ☐ Realiza las tareas de manera eficiente y precisa.

**Evaluación de Competencias Blandas:**

**Habilidades de Comunicación:**

- ☐ Claridad en la expresión verbal.
- ☐ Habilidad para explicar conceptos técnicos de manera sencilla.
- ☐ Capacidad de escucha activa.

**Trabajo en Equipo:**

- ☐ Colaboración con otros en la resolución de problemas.
- ☐ Contribución al logro de metas de equipo.
- ☐ Flexibilidad para adaptarse a diferentes dinámicas de grupo.

**Orientación al Cliente:**



- ☐ Empatía en el trato con los clientes.
- ☐ Resolución efectiva de quejas o situaciones difíciles.
- ☐ Preocupación por satisfacer las necesidades del cliente.

### **Preguntas de Entrevista:**

#### **1. Habilidades Técnicas:**

- ¿Cuál es tu experiencia trabajando con redes de telecomunicaciones y equipos de transmisión de señal?
- ¿Cómo identificarías y resolverías un problema de conectividad en una red de internet?

#### **2. Trabajo en Equipo:**

- Describe una situación en la que trabajaste en equipo para lograr un objetivo común. ¿Cuál fue tu rol y cómo contribuiste al éxito del equipo?

#### **3. Orientación al Cliente:**

- ¿Cómo manejarías una queja de un cliente insatisfecho con el servicio de internet o televisión por cable?
- ¿Qué acciones tomarías para asegurar la satisfacción del cliente y resolver el problema de manera efectiva?

### **Evaluación Final:**

- **Calificación General del Candidato:**

- ☐ Excelente
- ☐ Bueno
- ☐ Aceptable
- ☐ No Aceptable

- **Observaciones y Comentarios:**

---

---

---

---

---