

**Formulación del área del talento humano en la empresa Xpecial Iot Technology S.A.S.**

**Informe final consultoría empresarial**

Yuri Esperanza Urueña

Estudiantes

Carlos Julio Castañeda Blanco

DBAS. Ciencias Económicas y Administrativas

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. Junio del 2025

## Tabla de contenido

<b>Resumen ejecutivo .....</b>	<b>5</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>6</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>7</b>
<b>Fase formulación del problema .....</b>	<b>8</b>
<b>Fase planeación .....</b>	<b>13</b>
<b>Objetivos del proyecto .....</b>	<b>15</b>
<b>Marco de referencia.....</b>	<b>17</b>
<b>Marco teórico .....</b>	<b>18</b>
<b>Marco normativo .....</b>	<b>25</b>
<b>Metodología de la consultoría .....</b>	<b>26</b>
<b>Plan de trabajo .....</b>	<b>31</b>
<b>Fase implementación y monitoreo de las estrategias.....</b>	<b>32</b>
<b>Diagnóstico organizacional del área de talento humano .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>Monitoreo: matriz marco lógico .....</b>	<b>34</b>
<b>Fase cierre y conclusiones .....</b>	<b>37</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>39</b>
<b>referencias.....</b>	<b>46</b>
<b>Diagnóstico del talento humano.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>Entrevista.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>

### **Lista de tablas**

Tabla 1. Contexto organizacional .....	10
Tabla 2. Alcance del proyecto .....	16
Tabla 3. Marco normativo .....	24
Tabla 4. Matriz RACI del proyecto .....	27
Tabla 5. Matriz Marco Lógico .....	35
Tabla 6. Descripción de productos de consultoría.....	33

## Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Árbol de problemas .....	12
Ilustración 2. Árbol de objetivos .....	15
Ilustración 3. Estructura organizacional de Xpecial IoT Technology S.A.S. ....	27
Ilustración 4. Plan de trabajo .....	30

## Resumen ejecutivo

Este documento resume el proyecto de consultoría para Xpecial IoT Technology S.A.S., una empresa en la cual hasta ahora no hay un área formal de Talento Humano. Esto ha generado en algunas oportunidades una serie de problemas, como alta rotación, mala gestión de personal, desmotivación y problemas de comunicación entre las distintas áreas.

El propósito de este proyecto fue diseñar una propuesta que permita estructurar formalmente el área de Talento Humano de la empresa. Para ello, se organizaron los procesos básicos como la contratación, la evaluación del desempeño, la capacitación y el bienestar de los empleados. Se usaron herramientas prácticas como informes de investigación de consultas, procedimientos de selección del personal, solución de problemas, entrevistas grupales, entrevistas internas y capacitación y evaluación de desempeño.

Una de las principales lecciones aprendidas fue contar con una estructura clara y procesos bien definidos ayudó a alinear los objetivos de la empresa con las expectativas y necesidades de las personas que la conforman. Este proyecto nos demostró que con el apoyo adecuado se puede mejorar significativamente la gestión en las pequeñas empresas y fortalecer su sostenibilidad a través del desarrollo del talento humano.

**Palabras clave:** Talento humano, cultura organizacional, desarrollo organizacional, evaluación del desempeño, bienestar laboral.

## Abstract

This document summarizes the consulting project for Xpecial IoT Technology S.A.S., a company that currently lacks a formal Human Resources department. This has sometimes led to a series of problems, such as high turnover, poor personnel management, demotivation, and communication problems between different areas.

The purpose of this project was to design a proposal to formally structure the company's Human Talent area. To this end, basic processes such as hiring, performance evaluation, training, and employee well-being were organized. Practical tools such as inquiry research reports, personnel selection procedures, problem-solving, group interviews, internal interviews, and training and performance evaluation were used.

One of the main lessons learned was that having a clear structure and well-defined processes helped align the company's objectives with the expectations and needs of its employees. This project showed us that with the right support, management in small businesses can significantly improve and strengthen their sustainability through human resources development.

This document summarizes the consulting project for Xpecial IoT Technology S.A.S., a company that currently lacks a formal Human Resources department. This has sometimes led to a series of problems, such as high turnover, poor personnel management, demotivation, and communication problems between different departments.

**Keywords:** Human talent, organizational culture, organizational development, performance evaluation, employee well-being.

# FORMALIZACIÓN DEL ÁREA DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA XPECIAL IOT TECHNOLOGY S.A.S.

## Introducción

Este proyecto de consultoría tiene como propósito la formalización del área de talento humano, desarrollado y dirigido a la empresa **Xpecial IoT Technology S.A.S.**, ya que actualmente la compañía aun no cuenta con una estructura formal para la gestión del talento humano, lo cual ha limitado su crecimiento, su sostenibilidad y ha genera una inadecuada alineación entre los perfiles de cargo y las competencias laborales requeridas. Esto hace que se genere una administración inadecuada, impactando directamente en la eficiencia de los procesos y en la capacidad de la empresa para adaptarse a los requerimientos del entorno empresarial.

A partir de este diagnóstico organizacional realizado a la empresa, se llegó a identificar diversas oportunidades de mejora en la gestión del capital humano, gracias a este análisis se diseñó el proyecto en la planificación del área de talento humano, tomando como base las buenas prácticas y necesidades de la empresa a partir de este análisis, se propone la formalización del área como parte fundamental clave para fortalecer los procesos de selección, formación evaluación, y bienestar laboral, contribuyendo así al fortalecimiento de la cultura organizacional y al cumplimiento de los objetivos empresariales.

Se realiza la formulación del problema actual que enfrenta la empresa, su contexto empresarial dentro de una pequeña reseña de su entorno. A partir de este análisis, se desarrolla una

planificación estratégica donde nos permite detallar con mayor precisión los objetivos, el alcance y las acciones necesarias para cumplir con el propósito de la consultoría.

La propuesta incluye una metodología clara y estructurada que facilita la adecuada ejecución del proyecto, así como el seguimiento de las estrategias planteadas, lo que permite evaluar su impacto y realizar los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos esperados.

Para las organizaciones el área de talento humano se vuelve indispensable, ya que esta está orientado a alinear las estrategias del negocio con la gestión del personal, asegurando tanto el crecimiento de la empresa como el bienestar de las personas que forman parte de ella. Lo que garantiza un balance entre las necesidades de la empresa y las de los trabajadores, fomentando un ambiente laboral saludable y sostenible.

### **Fase formulación del problema**

Actualmente la empresa Xpecial Iot Technology S.A.S. no cuenta con el área de talento humano, lo que ha generado múltiples dificultades en la administración del capital humano y su desarrollo organizacional. Se han presentado deficiencias en los procesos internos como el desalineamiento entre funciones y competencias, problemas en la gestión de ausencias y permisos, ineficiencias en los procesos de selección y evaluación del desempeño, un clima organizacional poco favorable, alta rotación del personal y bajo compromiso por parte de los colaboradores.

Esta situación evidencia como la ausencia de una estructura adecuada en la gestión del talento humano impacta directamente en la retención del personal, en la productividad de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos.

Como resultado a esto se han detectado el problema en la dificultad para lograr una alineación estratégica entre las personas, sus responsabilidades y los objetivos organizacionales; esta dificultad no solo compromete la eficiencia operacional de la compañía, sino que además también impacta negativamente en la motivación y trabajo conjunto del equipo.

### **Contexto empresarial**

Xpecial Iot Technology S.A.S, está ubicada en la ciudad de Bogotá y se dedicada a prestar soluciones tecnológicas integrales. A la prestación de servicios de mantenimiento, soporte técnico y reparación de equipos tecnológicos, ha permitido brindando soluciones eficientes y acordes a las necesidades de los clientes.

Mas allá de los servicios técnicos, la empresa ofrece arrendamiento de computadores y otros dispositivos tecnológicos, así como la configuración de sistemas operativos y redes, lo que le permite atender tanto a clientes individuales como corporativos. Xpecial IoT Technology S.A.S. adicional realiza importación y comercialización de una amplia variedad de productos tecnológicos, incluyendo computadores de escritorio y portátiles ensamblados, servidores, tabletas, monitores, impresoras, software antivirus, licenciamientos, partes y componentes, así como controladores lógicos programables (PLC), entre otros.

La empresa cuenta, con un excelente grupo de trabajo, encabezado por su representante legal y un grupo de once colaboradores entregados y comprometidos a las operaciones diarias de la empresa dedicada al sector tecnológico. Aunque su estructura organizacional es un poco compacta, se destaca por su flexibilidad y la capacidad de adaptación a los cambios del entorno tecnológico. Gracias a esta cualidad se ha consolidado como empresa muy responsable, honesta y de mayor competitividad en el sector.

**Tabla 1**

*Contexto organizacional*

Contexto	Descripción
Sector	Tecnología
Ubicación	Bogotá, Colombia
Tamaño	Pequeña empresa
Estructura actual	No existe un área dedicada a la gestión del talento humano; las funciones son asumidas de manera informal por la gerencia.

*Fuente:* Elaboración propia, con base en información empresa 2025

**Antecedentes de la gestión del talento humano**

Se llevó a cabo el análisis a la empresa Xpecial Iot Technology SAS donde observamos que no hay un área del talento humano. El no haber un área del talento humano formal se debe a una inadecuada gestión administrativa del personal activo, gracias a los diferentes diagnósticos que se evidenciaron a continuación como debilidades:

La ausencia de estructura formal de perfiles de cargo.

La falta de existencia de planes de capacitación.

La falta de criterios y elementos sistemáticos para la evaluación del desempeño organizacional.

La existencia de un programa integral de bienestar laboral, realizando acciones conjuntas, estructuradas y sostenibles.

La inexistencia de procedimientos estandarizados en selección, formación, evaluación y bienestar de la gestión del talento humano impactando el desarrollo y la productividad del personal.

El bienestar laboral no solo contribuye a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, sino que además fortalece el compromiso y aumenta la productividad. Según De Carlo (2020), contar con un entorno de trabajo saludable en lo físico, emocional y organizacional es fundamental para fortalecer la cultura organizacional y lograr un desarrollo sostenible del talento humano.

Frente a este panorama, surge la necesidad de formalizar el área talento humano a través de una consultoría especializada, para diagnosticar el problema y definir una posible solución a la problemática que se encontró, permitir a la empresa la implementación de procesos alineados con los objetivos de la organización.

### **Identificación del problema**

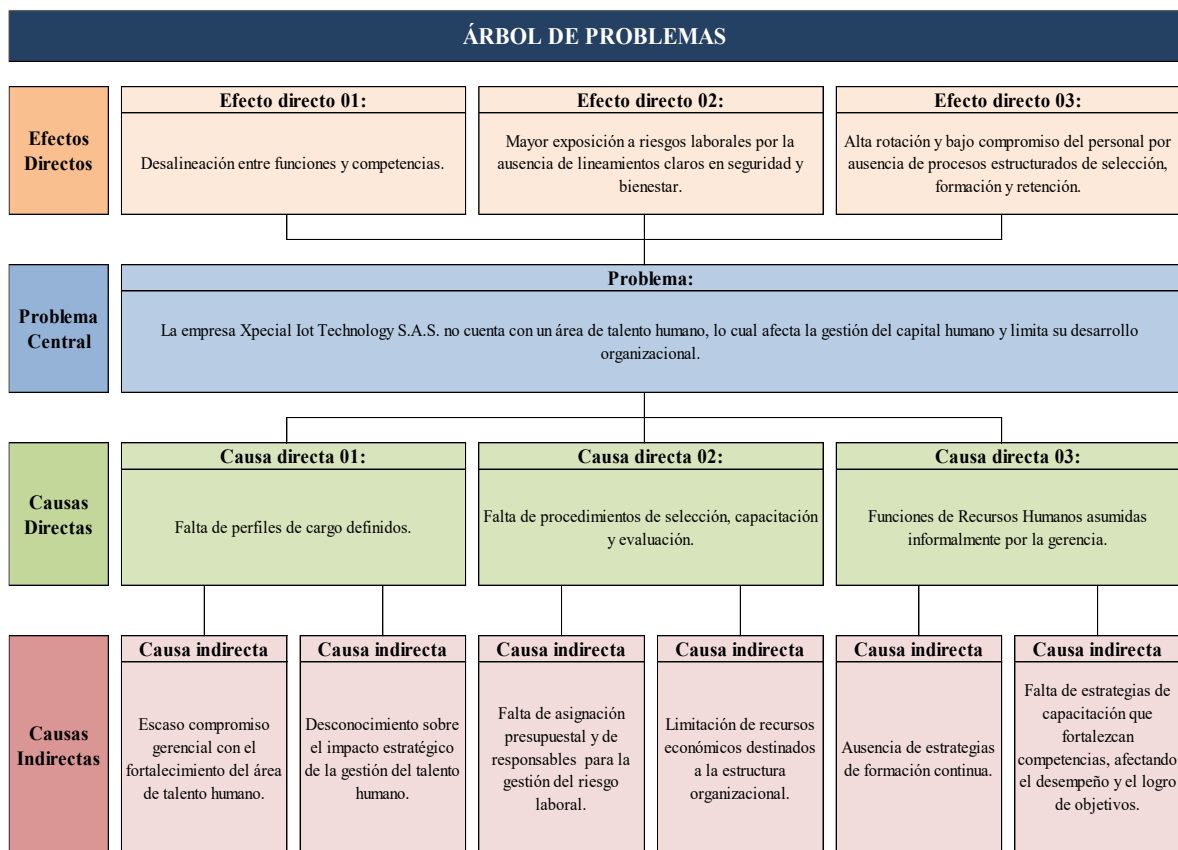
Como resultado del análisis de las diversas oportunidades de intervención identificadas en la falta formal del área de talento humano que limita el desarrollo organizacional y la sostenibilidad del talento en la empresa, para evidenciar las causas del problema, se aplicó la metodología del

árbol de problemas (Ilustración 1), lo cual permite organizar la información a través de un modelo de causales en forma de árbol, sintetizando las variables clave que influyen en la situación problemática. (DNP, 2016).

**Problema:** ¿Cómo formalizar el área de talento humano en la empresa Xpecial Iot Technology S.A.S., para fortalecer su gestión organizacional?

**Tabla 1**

*Árbol del problema*



*Nota:* Construcción propia, 2025.

## **Fase planeación**

Una vez comprendida la situación central que afecta a la organización, fue posible aclarar con mayor detalle los objetivos, el alcance y las acciones que debían tomarse para avanzar con el propósito de la consultoría. Esta etapa permitió dar forma al proyecto de manera estratégica, asegurando que el diagnóstico, las metas y las actividades estuvieran alineadas. Como resultado, se sentaron las bases para formalizar el área de talento humano de forma coherente y ajustada a las necesidades reales de la empresa.

## **Justificación**

Como se ha demostrado, la gestión del talento humano es un pilar fundamental para el éxito organizacional, aún más en empresas que se desenvuelven en mercados altamente competitivos, y en donde la tecnología y la innovación son los ejes centrales como suele suceder con Xpecial IoT Technology S.A.S., esto resalta la necesidad de formalizar la estructura de su área de Talento Humano en el corto plazo, debido a que se evidencian vacíos significativo en la existencia de perfiles claros de cargo, la relación de los mismos con las competencias laborales requeridas y la ausencia de herramientas efectivas para la evaluación y el desarrollo del personal. De acuerdo con Chiavenato (2021), con una adecuada gestión del talento humano orientado se logra alinear las capacidades y habilidades del personal con los objetivos estratégicos de la organización, se fomenta un entorno laboral más comprometido.

Estas deficiencias no solo hacen que se afecten las tareas diarias de quienes trabajan en la empresa, sino que también generan gran impacto a la organización; dicho esto el optimizar la gestión del personal, generara capacidades internas sostenibles. Esto impactará positivamente en la productividad, la satisfacción laboral y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, manteniendo una cultura organizacional sólida y alineada con los retos del entorno empresarial actual.

La implementación y ejecución de este proyecto nos permite el diseño e implementación de herramientas diversas como el mapa de competencias laborales, los diferentes perfiles de cargo ajustados, los diferentes planes de capacitación, y un sistema general de evaluación del desempeño. Estas acciones no solo permitirán fortalecer la gestión del talento, sino que también contribuirán al desarrollo de perfiles profesionales de la organización. Como resultado a esto, se estima que la organización tenga un efecto positivo en la productividad, en la satisfacción laboral y el cumplimiento de los objetivos planteados, fortaleciendo una cultura organizativa y alineada con la exigencia del entorno empresarial actual.

Como lo destaca Slack (2023), una excelente evaluación del desempeño y una gestión estratégica del talento permite no solo incrementar la productividad, sino que mantiene fortalecido el compromiso de los colaboradores y promoviendo una cultura organizacional centrada en el desarrollo continuo.

## **Objetivos del proyecto**

El objetivo general de la consultoría es entregar a la empresa la información necesaria frente a la problemática identificada que permita a la empresa tomar la decisión de formalización del área de Talento Humano. Este proceso se realiza a través de la construcción del árbol del problema, el cual permite organizar y visualizar las causas y efectos que dan origen a la situación identificada.

### **Objetivo general**

Formalizar el área de Talento Humano en Xpecial Iot Technology S.A.S., a través de un proceso de consultoría que fortalezca el talento humano, incremente la productividad y promuevan el desarrollo organizacional.

### **Objetivos específicos**

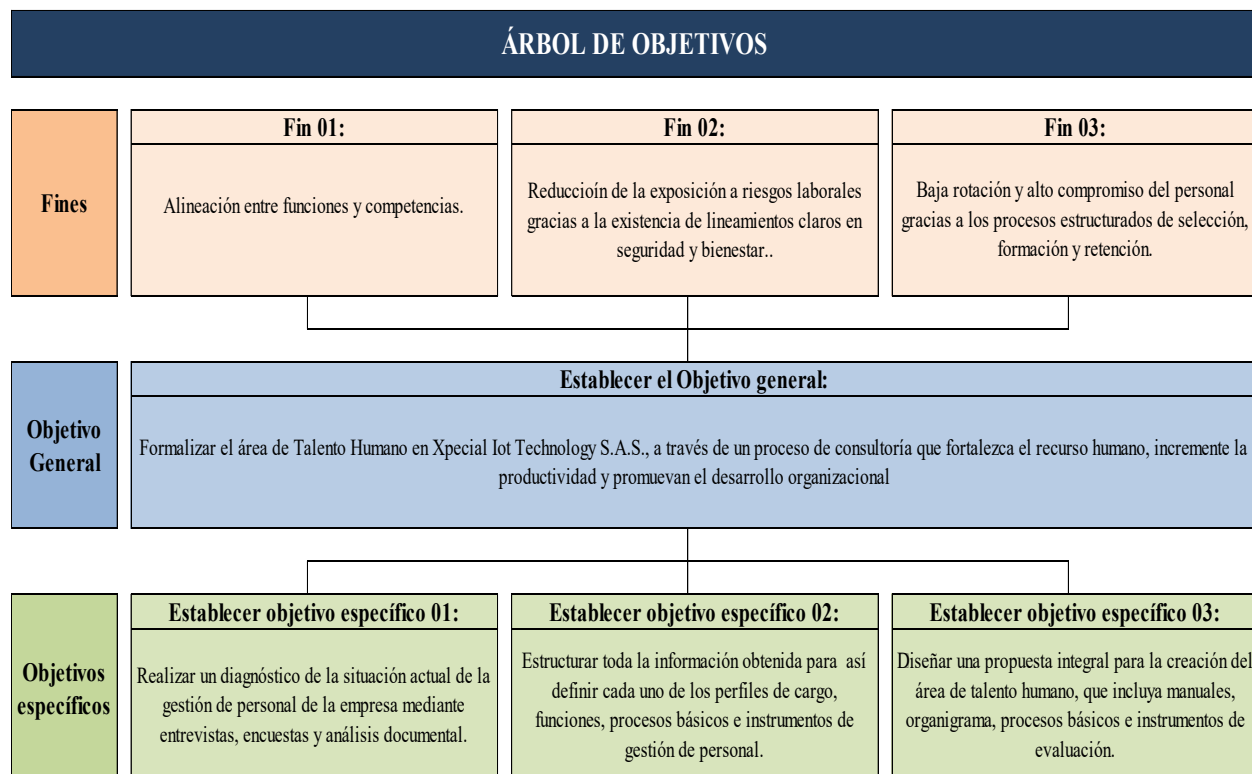
Realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión de personal de la empresa mediante un estudio de cliente interno.

Estructurar toda la información obtenida para así definir cada uno de los perfiles de cargo, funciones, procesos básicos e instrumentos de gestión de personal.

Diseñar una propuesta integral para la creación del área de talento humano, que incluya manuales, organigrama, procesos básicos e instrumentos de evaluación.

Tabla 2

## Árbol de objetivo



*Nota:* Construcción propia, 2025.

### Alcance del proyecto

Se establece el alcance del proyecto, especificando las actividades y los resultados que se llevarán a cabo, se esperados obtener como productos concretos de la consultoría. Cada actividad representa un compromiso dentro del proceso y debe de estar vinculada a una o varias entregables que sirvan como evidencia de su cumplimiento.

**Tabla 2***Alcance del Proyecto*

<b>Alcance del Proyecto</b>			
<b>No.</b>	<b>Actividad / Compromiso</b>	<b>ID.</b>	<b>Producto / Entregable</b>
<b>1</b>	Trabajo de campo.	<b>A</b>	Informe de investigación de consultoría. (Cliente interno).
		<b>B</b>	Mapa de competencias.
		<b>C</b>	Proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal.
<b>2</b>	Elementos que soportan la consultoría.	<b>D</b>	Protocolo de capacitación del personal
		<b>E</b>	Protocolo de evaluación del desempeño.
		<b>F</b>	Manual de funciones.

*Nota:* Construcción propia, 2025.

### **Marco de referencia**

Comprendiendo en lo más profundo la problemática identificada por la empresa, se establecen adecuadamente los puntos de intervención del proyecto de consultoría, por el cual se presentan los conceptos fundamentales y los modelos teóricos que respaldan la propuesta de mejora, permitiéndonos establecer un concepto que da sentido a las acciones planteadas, garantizando así las soluciones pertinentes al contexto organizacional.

## Marco teórico

Cada plan de gestión del capital humano es importante para el buen funcionamiento de cualquier organización. Por tanto, una buena gestión del capital humano ayuda, no solo a alcanzar los objetivos estratégicos, sino que también permite que la misma organización mantenga su sostenibilidad y competitividad a largo plazo. Por tal motivo para la empresa Xpecial IoT Technology S.A.S. el no tener formalizados estos procesos podría afectar aquellos aspectos centrales del rendimiento organizacional que sea conveniente tener en cuenta para la empresa. Consecuentemente, es fundamental la formalización de estos procesos de estructura clara del área de capital humano, alineándose con la gestión del capital humano y con los objetivos estratégicos de la misma organización. De acuerdo con Alles, M. (2018), la gestión del talento humano debe de estar integrado al plan estrategia de la organización para asegurar su desarrollo, crecimiento y diferenciación en un entorno competitivo.

La gestión del capital humano se considera como un elemento estratégico el cual busca atraer, desarrollar, retener y motivar al personal, garantizando que las habilidades de cada uno puedan alinearse con los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2017, Dessler, 2020). Esto posibilita que las organizaciones dispongan de altas capacidades de rendimiento, fomente las capacidades de desarrollo profesional y que se tengan ciertas ventajas competitivas sostenibles.

La formalización del área de Talento Humano en Xpecial IoT Technology S.A.S. exige comprender las variables de intervención que permitirán corregir las deficiencias detectadas en el diagnóstico. Dichas variables se fundamentan en teorías y modelos reconocidos en la gestión organizacional, adaptados al contexto de una pequeña empresa del sector tecnológico.

## **La Gestión del Talento Humano como Pilar Estratégico**

La Gestión del Talento Humano se entiende como el proceso integral para atraer, desarrollar, retener y motivar a las personas, trabajando continuamente para que sus competencias se alineen a los objetivos estratégicos (Chiavenato, 2017; Dessler, 2020). En las empresas sin área formal, como Xpecial IoT, se produce desarticulación entre los perfiles de cargo, los procesos y los resultados, afectando la productividad y el clima laboral.

Ariza-Montes et al. (2021) señalan que, en los entornos competitivos, la formalización de la GTH otorga ventajas sostenibles al establecer procesos claros que fortalecen el compromiso y el desarrollo del personal. Este principio sustenta la necesidad de crear en Xpecial IoT una estructura organizativa que soporte la estrategia empresarial desde el área de talento humano, garantizando procesos ordenados y coherentes que impulsen el crecimiento organizacional.

## **Procesos Clave de la Gestión del Talento Humano**

Los procesos esenciales que deben estructurarse en una organización moderna incluyen:

**Reclutamiento y selección:** Con un modelo de gestión por competencias el proceso de selección debe basarse en la identificación de habilidades, conocimientos y actitudes del personal adecuado, es fundamental establecer criterios técnicos y de tipo conductual para cada puesto de trabajo (García-Garnica et al., 2022). La gestión del talento humano permite a la organización identificar al candidato o candidata más identificado con diferentes perfiles para ocupar un puesto de trabajo dentro de la empresa. Según Chiavenato (2021) en una selección adecuada se parte del perfil de cargo bien definidos y del uso combinado de técnicas como entrevistas estructuradas y evaluación por competencias. Esto permite identificar a los candidatos

más idóneos para cada puesto de trabajo a partir de la recolección sistemática de la información a través de distintas herramientas de reclutamiento. Un proceso de selección riguroso no solo permite reducir la rotación del personal existente, sino que además permite que el clima organizacional se vea fortalecido en la medida que se articulen adecuadamente las estrategias de incorporación interna y externa.

En Xpecial IoT, la ausencia de criterios técnicos y conductuales genera desajustes entre las funciones y las competencias del personal. Por ello, la propuesta incorpora un protocolo estandarizado de reclutamiento y selección, fundamentado en competencias, entrevistas estructuradas y evaluaciones objetivas.

**Capacitación y desarrollo:** Conforme a la aportación de Rincón - Fernández et al. (2023), la formación continua fortalece en la mejora de la productividad, la motivación y disminuye la rotación, en sectores tecnológicos como el de Xpecial Iot Technology S.A.S., por ejemplo, la actualización constante del conocimiento es fundamental para la competitividad, con la formación continua aumenta la productividad, fomenta el compromiso y ayuda al aprendizaje organizacional.

**Evaluación del desempeño:** La evaluación permite detectar brechas, así como poder reconocer los logros. Es super importante realizar evaluaciones de retroalimentación continua como el feedback 360°. Llegando a este punto, podemos decir que es un mecanismo objetivo cuyas contribuciones se evalúan en función de metas definidas, y funciones características. Dicha herramienta permite planificar acciones de mejora de manera individual y organización, ya que actualmente la empresa Xpecial IoT no cuenta con un sistema formal de evaluación, lo que impide monitorear el rendimiento individual y organizacional. La intervención propone implementar un protocolo de evaluación con indicadores claros, asociados a los objetivos estratégicos.

**Compensación y bienestar:** En este sentido, las políticas de salario emocional, horarios flexibles o reconocimiento son determinantes para poder fidelizar al talento (Llorens et al., 2023). Gracias a estos beneficios de reconocer el cumplimiento por una labor continua, valorando el compromiso y la dedicación por el desempeño, mejora la calidad de vida de los colaboradores y sus ganas de continuar esforzándose en su labor.

**Manual de funciones y perfiles de carga:** Estas herramientas son esenciales para fortalecer y determinar las responsabilidades y competencias relaciones a cada cargo. (Maldonado & Sánchez, 2022). Su elaboración no solo contribuye a mejorar los procesos, sino que permite también fomentar una cultura organizacional basada en la transparencia, el orden interno de la organización y la equidad laboral.

Al contar con estas herramientas los colaboradores pueden entender mejor sus funciones y roles establecidos con el equipo de trabajo en la organización.

### **Bienestar Laboral y su Impacto**

Está compuesto por diversos elementos físicos, emocionales y sociales que afectan a la vez la productividad de los colaboradores. Los modelos, como el PERMA de Seligman, 2011; Adaptado por Bakker y Oerlemans, 2020) hace referencia a cinco factores: las emociones positivas, el compromiso, las relaciones positivas, el sentido y el logro. Aquellas organizaciones que apuestan por el bienestar disminuyen el ausentismo, aumentan la motivación y favorecen el sentido de pertenencia (García-Sierra et al., 2022).

Con un ambiente laboral saludable se proporciona el bienestar, se genera una gran satisfacción, mejorando así la productividad y reducción de rotación de personal, generando un

sentido de pertenencia hacia las organizaciones. Existen varias investigaciones y estudios que demuestran que aquellas organizaciones que cuentan con políticas de bienestar que incluyen apoyos psicosociales, flexibilidad laboral y cultura de comunicación abierta repercuten positivamente en el clima de la organización.

### **Compromiso Organizacional**

Nos genera una conexión emocional, normativa y de continuidad entre el colaborador y la empresa, reteniendo el talento a través de la compensación y demás procesos organizacionales, esto se relaciona positivamente con el desempeño, la lealtad y la innovación. Las organizaciones que tienen prácticas de reconocimiento, desarrollo y participación aumentan su capacidad de retención hacia la organizacional.

### **Gestión Estratégica del Talento Humano**

La gestión estratégica nos permite mejorar y alinear las políticas y prácticas de la gestión de los recursos humanos de acuerdo con los objetivos estratégicos de cada organización, lo cual potencia la optimización, rendimiento y la sostenibilidad de la misma; Además, esta alineación nos ayudará en el rendimiento organizacional y fomentar la ventaja competitiva sostenible (Ulrich et al., 2022). Boxall y Purcell (2016) mencionan que esta alineación permite mejorar el rendimiento, la innovación y la adaptabilidad al cambio. El proceso de formalizar la gestión del talento humano en estas pequeñas organizaciones representa una oportunidad para establecer un proceso interno profesionalizado.

### **Cultura Organizacional y Gestión del Cambio**

Siendo este un conjunto de valores, creencias y normas compartidas que influyen en las conductas de las personas que forman parte de la organización. Una cultura organizacional fuerte promueve el compromiso, la colaboración y la innovación (Sechin, 2021). La cultura organizacional nos permite saber cómo se organizan los equipos, y cómo se conectan con los objetivos y los cambios. La gestión del cambio es un elemento fundamental en los procesos de transformación organizacional. En este sentido, (Kotter, 2022) muestra un modelo en ocho etapas que se orienta a facilitar el liderazgo de cambio a través de estrategias basadas en la participación, la comunicación efectiva o la obtención de resultados.

### **Transformación Digital y Tecnología en Gestión Humana**

Gracias a la aplicación e implementación de la tecnología en las organizaciones, nos ha ayudado a mejorar transformado la gestión del talento humano mediante el uso de herramientas como los sistemas de información de recursos humanos (HRIS), plataformas de e-learning y analítica de datos permiten automatizar procesos, mejorar la toma de decisiones y elevar la experiencia del empleado basadas en datos.

### **Indicadores de Gestión del Talento Humano**

Estos indicadores son claves para las organizaciones, ya que nos permiten evaluar la efectividad que tiene la gestión humana. Entre los más usados se destaca la tasa de rotación, clima organizacional, productividad por colaborador satisfacción del empleado, tiempo de cobertura de la vacante y retorno de la inversión por capacitación. La medición es otra de las herramientas necesarias para verificar la efectividad de las prácticas de talento humano. (Becker et al., 2020; López-Cabrera et al., 2021). Los indicadores están enfocados en mejorar el impacto de la gran

inversión en la formalización del área. La administración del talento humano es una función estratégica que lleva a cabo atracción, desarrollo, acogimiento y motivación del personal, para alinear sus competencias al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Chiavenato, Dessler, 2020). Esta visión permite a las organizaciones contar con equipos de alto funcionamiento y promover el avance profesional, dando lugar a las consecuencias de ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.

### **Integración de variables, teorías y metodologías de intervención**

El presente marco teórico va más allá de una recopilación conceptual, articulando las variables de intervención que inciden directamente en la propuesta de formalización del área de Talento Humano en Xpecial IoT Technology S.A.S. Hay variables como el reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, compensación y bienestar, compromiso organizacional, cultura organizacional, gestión del cambio, indicadores de gestión y transformación digital.

La propuesta se articula con algunos de los modelos y teorías que se han definido y que dan sentido técnico y estratégico a las variables de intervención, y entre estos modelos teóricos tenemos:

Modelo de Gestión por Competencias (Alles, 2018), aplicado para la definición de los perfiles de cargo y para la elaboración del mapa de competencias.

Modelo de Cambio Organizacional de Kotter (2012), para realizar el proceso de sensibilización, comunicación a los colaboradores y adopción de la nueva estructura organizacional.

Gestión Estratégica de Recursos Humanos (Chiavenato, 2021; Ulrich et al., 2022), en el sentido de que las capacidades del personal que se gestionan están alineadas con los objetivos estratégicos de la organización y a su vez, poder comunicarlos a la organización.

Metodologías de gestión de proyectos PMBOK (PMI, 2021) y Marco Lógico para la estructuración y planificación, implementación y diseño de la propuesta de intervención de formalización de talento humano.

La integración de estas variables, teorías y metodologías garantiza que la propuesta no solo da respuestas a las propias necesidades reales de la organización, sino que también se ejecute con un claro soporte, respaldado con evidencias sólida, con capacidad de garantizar la sostenibilidad, la competitividad y el desarrollo del talento humano en el corto plazo, en mediano y largo plazo.

### **Marco normativo**

A continuación, se presenta la normativa colombiana relevante para el desarrollo del proyecto de consultoría en materia de talento humano, destacando aquella que tiene incidencia directa en la ejecución del presente proyecto.

**Tabla 3***Marco Normativo*

<b>Marco Normativo</b>	
<b>Normatividad</b>	<b>Objeto de la norma</b>
Constitución política de Colombia (1991)	Establece el trabajo como un derecho fundamental y regula el respeto a la dignidad humana en el entorno laboral.
Código Sustantivo del Trabajo (1950)	Regula las relaciones laborales individuales y colectivas, incluyendo contratación, jornada, salarios y despido.
Ley 1429 de 2010	Fomenta la formalización laboral y la generación de empleo, especialmente para pequeñas y medianas empresas.
Ley 789 de 2002	Promueve la generación de empleo y la protección social a través de incentivos a la contratación.
Resolución 0312 de 2019 (MinTrabajo)	Establece los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
Decreto 1072 de 2015	Compila la normatividad del sector trabajo, incluyendo el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Ley 581 de 2000 (Ley de cuotas)	Promueve la participación equitativa de mujeres en cargos públicos, aplicable también a la equidad en empresas.
Ley 1090 de 2006	Regula el ejercicio profesional de la psicología, importante para procesos de selección y evaluación.

*Nota:* Creada con base en la normatividad asociada, 2025.

### **Metodología de la consultoría**

La presente consultoría se desarrolla mediante la integración de dos conceptos de metodologías: el de Project Management Body of Knowledge (PMBOK) y el del Marco Lógico. Los cuales ambos conceptos fueron adaptados por tal fin, para estructurar, planificar, implementar y evaluar el proyecto en la empresa Xpecial Iot Technology.

El PMBOK nos ha permitido estructurar de un modo eficiente el proyecto que tenemos

ante nosotros pudiendo definir sus fases, su alcance, así como los entregables y el cronograma. El PMBOK, sigue el Project Management Institute (PMI, 2021), guía de buenas prácticas para la gestión de proyectos que se organiza en cinco grupos de procesos (iniciación, planificación, ejecución, monitoreo y cierre). Este enfoque nos permitirá gestionar el proyecto de una manera ordenada, orientada a resultados y, al mismo tiempo, ir monitoreando cada una de las actividades de nuestro plan de trabajo. Este modelo PMBOK nos permitió estructurar de una manera efectiva el proyecto, permitiendo definir sus fases, su alcance, los entregables y así como el cronograma. Según el Project Management Institute (PMI, 2021), el PMBOK se considera una guía de buenas prácticas para la gestión de proyectos, organizada en cinco grupos de procesos (iniciación, planificación, ejecución, monitoreo y cierre). Este enfoque nos permitirá llevar a cabo una gestión ordenada y orientada a resultados y al mismo tiempo, nos permitirá ir monitoreando cada una de las actividades del plan de trabajo.

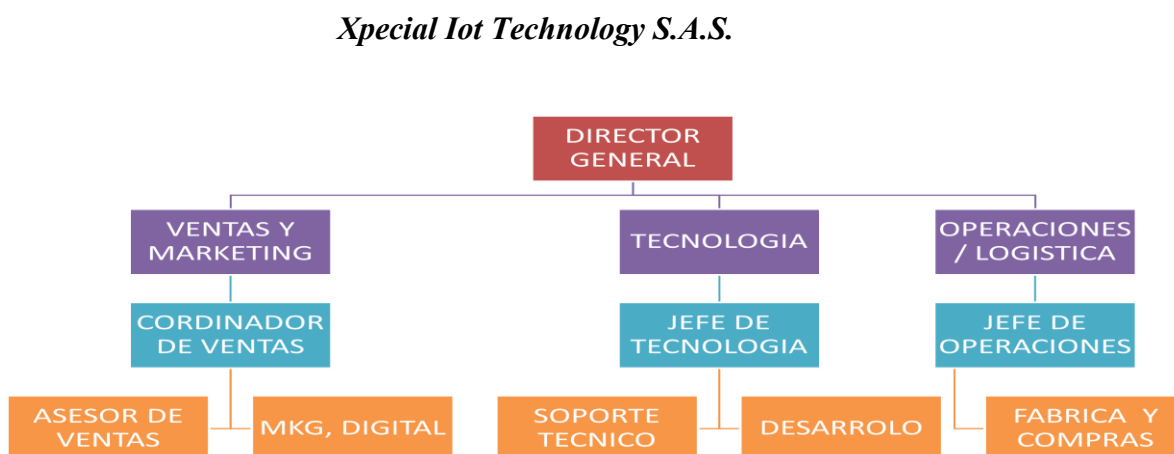
Por otro lado, la metodología del Marco Lógico fue utilizada como herramienta central para poder llevar a cabo el análisis estructurado de la problemática que se había identificado y la formulación coherente de los objetivos del proyecto; con estas herramientas, se concreta una relación clara entre las causas, efectos y resultados esperados. Esta herramienta fue clave para identificar el problema central, sus causas y efectos, así como para construir el árbol de objetivos y la matriz de marco lógico, el marco lógico es una técnica de planificación que estructura un proyecto en función de resultados, objetivos e indicadores, facilitando la evaluación y el seguimiento. Su aplicación en esta consultoría permitió dar claridad a los propósitos del proyecto, alinear las acciones con los resultados esperados y establecer mecanismos de verificación.

## **Población**

Para comenzar la caracterización de la población involucrada en el proyecto, se describe la estructura organizacional actual de la empresa Xpecial Iot Technology S.A.S., esta información permite comprender como está conformado el equipo de trabajo en la organización.

**Tabla 3**

*Estructura Organizacional*



*Nota:* Elaboración propia con base en información suministrada 2025.

La organizacional de Xpecial Iot Technology S.A.S. es de naturaleza tipo funcional y corresponde a un modelo jerárquico simple, propio de este tipo de organizaciones pequeñas del sector tecnología. La empresa está dirigida por el representante legal, quien a su vez ejerce la función directiva y asume la coordinación general de toda la organización. La empresa cuenta con doce (12) colaboradores en las áreas más relevantes: soporte técnico, comercial, logística, y administración. No existen niveles jerárquicos intermedios formales, por lo que la mayoría de los procesos operativos se canalizan directamente desde la gerencia. Actualmente, no existe una

dependencia específica de talento humano, ya que función de la gestión de personal ha sido asumida por el área administrativa o directamente por la dirección.

En la ejecución del proyecto de consultoría, se trabajará principalmente con el representante legal de la empresa, quien hace las veces de tomador de decisiones y facilitador del proceso de consultoría. También se mantiene interacción con los colaboradores que ejecutan funciones administrativas; estos manejan información útil sobre la información de las personas empleadas, los procesos internos, la gestión documental. Además de no ser ponedora de un área formal de talento humano, esta parte del equipo de trabajo tomara el rol de interlocutor para la ejecución del diagnóstico y de las propuestas. Y si fuera necesario, se debe asegurar contar con el apoyo de personal técnico o comercial para obtener información sobre las funciones y competencias requeridas en cada cargo.

La totalidad de la población de la empresa será impactada por este proyecto de consultoría, ya que las acciones propuestas buscan formalizar procesos de gestión humana que abarcan a todos los colaboradores. En total, el equipo está conformado por 10 personas que cumplen funciones operativas, técnicas y de coordinación general. Todos los trabajadores se encuentran ubicados en la ciudad de Bogotá y desempeñan sus labores dentro de la misma sede física. Por tanto, el alcance de la intervención cubrirá todos los niveles existentes, aunque de manera diferenciada según su rol y relación con los procesos de talento humano.

## **Stakeholders**

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos del proyecto de consultoría, se debe identificar a las personas en la organización que intervendrán directamente en el desarrollo de este, y que de forma directa o indirecta pueden influir, bien sea para que se lleve a cabo o no el proyecto en relación con sus resultados. Este procedimiento consiste en identificar a todos los actores relevantes que van a estar implicados en la intervención o que de una forma o de otra van a salir afectados por la misma mediante la recogida de información importante para conocer su papel dentro del proyecto, su nivel de autoridad, su grado de interés y sus requisitos de responsabilidad en ese proyecto. Estas personas pueden pertenecer a distintos niveles jerárquicos de la empresa, desde la alta dirección a los equipos operativos. Para ordenar los tipos de información, se utilizar la matriz RACI, como mecanismo con el que poder clasificar a los stakeholders en función del papel que se le quiere atribuir: autor, responsable, consultor o informado. Esta caracterización contribuye al compromiso de los interesados con el proyecto, y por tanto, es un mecanismo de gestión de la intervención mucho más claro y significativo.

#### **Tabla 4**

*Matriz RACI del proyecto*

---

**RACI**

---

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Autoridad</b>	<b>Consultar</b>	<b>Informar</b>
Trabajo de campo.	Consultor	Representante legal	Consultor	Supervisor
Elementos que soportan la consultoria	Área administrativa	Representante legal	Consultor	Colaboradores

---

*Nota:* Construcción propia, 2025.

**Plan de Trabajo**

Se describirán las diferentes actividades que se llevarán a cabo durante el desarrollo del proyecto de consultoría, junto a la programación realizada para su ejecución en la fase de implementación.

## Ilustración 4

### Plan de trabajo

PLAN DE TRABAJO		Semana 4					Semana 8					Semana 12					Semana 16										
Semanas		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
<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.	Idea del proyecto.	■	■	■																							
1.2	Árbol de problemas.			■	■																						
<b>2. PLANEACIÓN</b>																											
2.1	Objetivo General.					■	■																				
2.2	Justificación.							■	■																		
2.3	Alcance.									■	■																
2.4	Población.											■	■														
2.5	Marco de referencia.													■	■												
2.6	Plan de trabajo.															■											
<b>3. EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN</b>																											
3.1	Desarrollo del plan de trabajo.																										
3.1.1	Crear estrategias específicas y directas para el planteamiento de parámetros minimizando el riesgo operativo																										
3.1.2	Corregir y planificar asertivamente los procesos																										
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, 2025.

### Fase implementación y monitoreo de las estrategias

Durante esta etapa se lleva a cabo la implementación dentro de la estructura organizacional, con el fin de alcanzar los resultados definidos en el marco del proyecto. Los logros obtenidos en esta fase se describen detalladamente al final del presente documento.

## **Desarrollo del plan de trabajo**

Durante la fase de implementación, se ejecutaron las actividades establecidas en el plan de trabajo del proyecto de consultoría empresarial, con el propósito de formalizar el área de Talento Humano en la empresa Xpecial Iot Technology S.A.S. La intervención desarrollada respondió a una propuesta de innovación organizacional, orientada a fortalecer la gestión del capital humano, en concordancia con los objetivos estratégicos por la organización.

Dentro de las actividades ejecutadas se parte de un diagnóstico organizacional, el cual arrojó como resultado la importancia del formalizar el área de talento humano puesto que no se encontraban los procesos establecidos de forma correcta, resultado de esto se desarrollan dos actividades:

### **Actividad 1.: Trabajo de campo**

Se indago con el personal mediante entrevistas, encuestas y revisión documental, con el objetivo de identificar las percepciones, necesidades y oportunidades de mejora en la gestión del talento humano. Generando como tal unos productos entregables de esta actividad como lo es:

**Anexo A:** Informe de investigación de consultoría y el **Anexo B:** Mapa de competencias, alineadas con las funciones actuales y proyectadas a los diferentes cargos por áreas e integrados a su respectivo plan de desempeño.

### **Actividad 2.: Elementos que soportan la consultoría**

Se realizó con el apoyo de la organización diferentes productos que desarrollan una actividad, buscando implementar los documentos que soportan la consultoría para esto se

desarrollaron diferentes protocolos de los principales procesos de talento humano dejando como entregables:

**Anexo C:** Proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal, conforme a los principios de transparencia y equidad establecida por la organización. **Anexo D:** Protocolo de capacitación del personal, alineados con las directrices sobre la gestión de calidad, contemplando la planificación, ejecución y evaluación de procesos formativos orientados al fortalecimiento de competencias, con el fin de asegurar un desempeño eficiente y sostenible en cada área de la organización. **Anexo E.** Protocolo de evaluación de desempeño, está orientado a promover el desarrollo profesional continua, basado en indicadores objetivos. y **Anexo E:** Manual de funciones, estructurado con base en los principios de análisis y descripción de cargos.

### **Monitoreo: matriz marco lógico**

El monitoreo del proyecto se realizó de manera paralela a la ejecución del mismo, lo que hizo posible observar con detenimiento el cumplimiento de los objetivos, validar los resultados obtenidos y establecer ajustes en las estrategias cuando se considere necesario. Para organizar esta información de manera clara y estructurada, se utilizó la metodología del Marco Lógico, que facilitó la evaluación del avance del proyecto, su impacto y los medios empleados para verificar los logros alcanzados. La matriz que se presenta a continuación recoge los aspectos fundamentales del proyecto: el fin (impacto esperado), el propósito (objetivo general), los componentes (objetivos específicos) que y las actividades realizadas. Todo ello se acompaña de indicadores, medios de verificación y supuestos que permiten comprender y sustentar cada uno de los resultados.

**Tabla 5**

*Matriz marco lógico*

**MATRIZ MARCO LÓGICO**

	<b>Resumen Narrativo del Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Supuesto</b>
<b>Fin</b>	Alineación entre funciones y competencias.	% de de cargos con funciones y competencias claramente definidas.	Manual de funciones, perfil de cargos.	El personal aplica sus funciones y competencias.
	Reducción de la exposición a riesgos laborales gracias a la existencia de lineamientos claros en seguridad y bienestar..	Número de incidentes laborales reportados.	Reporte de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	seguimiento a los lineamientos del personal.
	Baja rotación y alto compromiso del personal gracias a los procesos estructurados de selección, formación y retención.	Nivel de satisfacción y compromiso del personal.	Encuestas de clima laboral, informes de gestión de talento humano.	Se mantienen los procesos de gestión humana.
<b>Propósito</b>	Formalizar el área de Talento Humano en Xpecial Iot Technology S.A.S., a través de un proceso de consultoría que fortalezca el recurso humano, incremente la productividad y promuevan el desarrollo organizacional.	Número de procesos internos documentados.	Informes avances de la consultoría.	Se formaliza el área de talento humano.
<b>Componentes</b>	Realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión de personal de la empresa mediante entrevistas, encuestas y análisis documental.	Número de variables identificadas resultado de el diagnóstico.	Resultados entregados en el tiempo establecido.	Participacion del personal y acceso a la informacion.
	obtenida para así definir cada uno de los perfiles de cargo, funciones, procesos básicos e instrumentos de gestión de personal.	Número de perfil de cargos definidos, manual de funciones diseñado.	Documento de manual de funciones.	Participacion del área administrativa y consultor.
	Diseñar una propuesta integral para la creación del área de talento humano, que incluya manuales, organigrama, procesos básicos e instrumentos de evaluación.	Número de procesos de talento humano identificados para la implementacion de la propuesta.	Entrega de actividades.	Adaptacion de procesos y formalizacion del área de talento humano .

<b>Actividades</b>	1, Trabajo de campo.	\$ 2.000.000	Informe de investigación de consultoría.	Se accede a la información y al personal clave de la organización para así dar inicio al trabajo de campo.
		\$ 1.200.000	Mapa de competencias	El personal participa en la identificación de competencias por área.
		\$ 900.000	Proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal.	Se establece el protocolo de selección del personal.
	2, Elementos que soportan la consultoría.	\$ 800.000	Protocolo de capacitación del personal.	Disponibilidad del personal para ser capacitado y aplicar lo aprendido.
		\$ 900.000	Protocolo de evaluación del desempeño.	Realizar el proceso de evaluación periódica a la organización.
		\$ 1.100.000	Manual de funciones.	La información recopilada es clara y válida para estructurar los cargos.

*Nota:* Construcción propia, 2025

### **Fase cierre y conclusiones**

En esta fase se realiza el cierre formal del proyecto, mediante la entrega del informe detallado que documenta la gestión de los cambios implementados. Con este informe se respalda la innovación en la gestión empresarial, permitiendo consolidar los resultados alcanzados durante la consultoría.

## **Lecciones Aprendidas**

A lo largo del desarrollo del proyecto de consultoría en la empresa Xpecial Iot Technology S.A.S. nos fue posible identificar buenas prácticas implementadas que nos permitieron avanzar en la estructuración del área de Talento Humano, así como algunas oportunidades de aprendizaje evidentes en desarrollo del proyecto.

Entre los principales aciertos de la organización destacamos su disposición al cambio y a la apertura de la asesoría externa, facilitándonos la recolección de información y la implementación de cambios y de las propuestas.

También fue clave el compromiso del equipo directivo en acompañar los procesos, brindando apoyo continuo sobre el proyecto y permitiéndonos una comunicación directa y efectiva con los colaboradores de la organización, estas acciones nos ayudan a contribuir significativamente al cumplimiento de los objetivos planteados.

Por otro lado, se presentaron algunas limitaciones que son importantes destacar para si convertirlas en aprendizaje:

La falta de documentación de procesos relacionados con la gestión de personal, lo cual inicialmente dificultó el tratamiento de la información solicitada.

En algunas oportunidades se presentaron algunas resistencias al cambio por parte de algunos de los colaboradores, especialmente ante la implementación de nuevas políticas, procedimientos y prácticas. Esta reacción natural es evidente en los procesos de transformación, reflejó la necesidad de fortalecer la comunicación y sensibilización sobre los beneficios de las

mejoras propuestas. No había una buena comunicación entre los administrativos y los colaboradores, esta falta de comunicación generaba errores y malentendidos entre el equipo.

Limitación del tiempo: aunque se elaboró una planificación muy bien detallada, no siempre fue posible contar con la disponibilidad necesaria para las reuniones y avances según lo previsto, dicho esto generó algunos retrasos en las actividades claves del proyecto.

Desde la perspectiva se considera que estas dificultades abren la puerta a mejorar en futuros proyectos. Es fundamental que las empresas, especialmente las pequeñas inicien documentando los procedimientos y cuenten con el personal capacitado que pueda asumir el liderazgo de los procesos de gestión humana. Así mismo, se recomienda seguir promoviendo espacios de diálogo e integración entre todos los actores involucrados, ya que esto favorece la apropiación de los cambios y la sostenibilidad.

A pesar de muchas limitaciones este proyecto permitió comprobar que, a pesar de las limitaciones y u obstáculos, es posible generar transformaciones positivas en la gestión del talento humano cuando existe voluntad de mejora y un enfoque estructurado. Las lecciones aprendidas fortalecen nuestra formación profesional y nos motivan a seguir contribuyendo al desarrollo organizacional desde una visión estratégica del talento humano.

### **Recomendaciones**

De acuerdo con el diagnóstico realizado a través del análisis suministrado en las diferentes entrevistas aplicadas a los colaboradores, las fases de consultoría y la información obtenida, se

proponen las siguientes recomendaciones estructuradas para la empresa Xpecial Iot Technology con el fin de formalizar de manera sostenible el área de talento humano.

### Corto Plazo

#### **Designar a una persona responsable del área del talento humano**

Se sugiere elegir a una persona profesional con grandes competencias en gestión del talento, normatividad laboral y comunicación organizacional para dirigir la implementación del área. Esta persona será fundamental para el ordenamiento de procesos, la coordinación y la validación del alineamiento con los objetivos estratégicos. Con ello se fortalecerá los principios de liderazgo estratégico de recursos humanos indicados por Chiavenato (2021), quien establece que una buena gestión efectiva del talento humano depende de líderes con habilidades técnicas y humanas.

#### **Implementar el manual de funciones**

Es importante la ejecución del manual de funciones el cual dará claridad a las responsabilidades laborales, a los vínculos jerárquicos y los requisitos de cada uno de los puestos de trabajo dentro de la organización, permitiendo con ello determinar las funciones de cada persona, sus responsabilidades y una mayor apropiación en la organización. La NTC ISO 9001:2015, "Roles, responsabilidad y autoridad", en el punto 5.3 de la norma, destaca que, en el sistema de gestión de calidad, se deben tener en cuenta las funciones, responsabilidades y autoridades en todos los niveles de alineación organizacional (ICONTEC, 20152).

### **Ejecutar el protocolo de selección y contratación**

Formalizar este proceso implica que la incorporación del personal se realice con criterios claramente definidos y fundamentados con las necesidades de la empresa. Se espera que se reduzca la rotación del personal, incrementando la calidad del talento, mejorando la experiencia del colaborador desde su inicio. La incorporación del personal debe incluir lo que establece el Ministerio del Trabajo de Colombia, a través del decreto 1072 de 2015, donde nos enfatiza la importancia de contar con procesos estructurados para la incorporación del personal en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### **Implementar un reporte de gestión de SST**

Se sugiere llevar a cabo la elaboración de un informe semestral sobre SST, que incluyan indicadores como: índice de frecuencia y severidad de los accidentes de trabajo, cumplimiento del plan anual de capacitación en prevención, inspecciones de seguridad y actividades de promoción de la salud laboral. Este informe permitirá cumplir con la normatividad vigente (Decreto 1072 de 2015; Resolución 0312 de 2019), dar seguimiento a las acciones preventivas y fortalecer la cultura de autocuidado en la organización.

### **Sensibilizar al personal con la gestión del cambio y comunicación interna**

Se considera poner en práctica jornadas informativas dirigidas a todo el personal, con el objetivo de dar a conocer el gran valor de formalizar el área de talento humano y comunicar su propósito e importancia de esta área para la organización. Fortalecer la cultura organizacional para el cambio, mediante talleres de sensibilización con todo el equipo sobre la importancia de formalizar el área generando buena acogida frente a la nueva estructura, y así se aumentará la

participación de todos los colaboradores en su implementación. Tal como lo sostiene Kotter (2012), un buen cambio organizacional comienza con una etapa de sensibilización, a través de la cual se construye una visión compartida del futuro, generando así la posibilidad de alinear al equipo hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Con la implementación y con el apoyo del área se fortalecerá el clima laboral, el trabajo en equipo y la confiabilidad de los colaboradores con una cultura organizacional basada en la confianza y en la transparencia. Así lo destacan Robbins y Judge (2020) que una comunicación interna efectiva es uno de los pilares del comportamiento organizacional saludable, ya que favorece la integración del equipo y facilita la gestión del cambio de una manera sostenible.

Mediano

### **Consolidar el área de talento humano como estructura formal**

Se sugiere incluir esta área en el organigrama de la empresa para fortalecer la gestión del recurso humano y responder las necesidades estratégicas de la organización, se considera consolidar el área de talento humano como una estructura formal dentro de la empresa. Se recomienda la inclusión en el organigrama, con un nivel jerárquico definido y funciones claramente delimitadas, que permitan articular sus acciones con los demás procesos.

La formalización de esta área no solo legitimará su papel dentro de la organización, sino que también facilitará la planificación, ejecución y seguimiento de políticas orientadas al desarrollo del talento, la mejora del clima laboral y la implementación de estrategias de bienestar, formación y retención de personal, su integración en la toma de decisiones y su articulación con

otras áreas. Así como nos lo dice Según Ulrich et al. (2022), la consolidación estructural de recursos humanos garantiza su aporte estratégico al crecimiento organizacional.

### **Diseño de un plan anual de formación**

Proporcionar y establecer procesos de capacitación estableciendo las necesidades de formación a través de objetivos claros medibles, seleccionar los contenidos y temas de capacitación, metas claras en el desarrollo de las habilidades y conocimientos entre el estado actual, su formación personal y profesional de cada colaborador, y a su vez realizar un seguimiento con una evaluación continua para medir así el impacto como la eficacia de la formación a través de encuestas de satisfacción en donde se realiza el feedback de los participantes sobre los diferentes contenidos para la organización. Con la norma La norma ISO 10015:2019 proporciona directrices para establecer procesos eficaces de capacitación orientados al logro de objetivos organizacionales (ISO, 2019).

### **Establecer indicadores clave de gestión humana**

Es importante establecer los diferentes indicadores de gestión, para si establece la medición de la efectividad estratégica como la rotación, el ausentismo, la satisfacción laboral y cumplimiento de objetivos los cuales deben ser monitoreados periódicamente para evaluar el impacto del área de talento humano y tomar decisiones determinadas. Como afirma Becker et al. (2021) sostienen que con la medición del capital humano no solo mejora los procesos internos de gestión, sino que contribuye con un buen desempeño financiero y estratégico de la empresa.

### **Implementar el programa de bienestar laboral**

Se recomienda la implementación del programa de bienestar laboral con acciones estrategias orientadas a la salud física y emocional de los colaboradores, fomentando un equilibrio personal y el reconocimiento de logros individuales y grupales, se debe incluir iniciativas de salud ocupacional, diferentes programas psicosociales y un sistema de reconocimiento donde se les reconozca los esfuerzos colectivos de los colaboradores. Llorens et al. (2022) señalan que el bienestar integral en el entorno laboral se asocia directamente con la productividad y la sostenibilidad organizacional.

Largo plazo

### **Adoptar un software de gestión de talento humano**

Se recomienda la implementación de un sistema de digitalización de los procesos para la gestión del talento humano, que más allá de optimizar procesos, permitirá mayor eficiencia, trazabilidad y análisis de datos para tomar decisiones estratégicas, facilitando decisiones informadas que promueven el desarrollo individual y colectivo con un sistema integral que incluya módulos para la selección, capacitación, evaluación, nómina y bienestar. García-Garnica et al. (2022) destacan que los sistemas digitales de RR.HH. no solo mejoran la eficiencia administrativa y la experiencia del empleado.

### **Sistema de incentivos por desempeño**

Se propone implementar un sistema de incentivos que combinen recompensas económicas y no económicas, adaptado tanto a los logros individuales como al cumplimiento de metas colectivas y alineado con los valores de la organización. Por lo tanto, el objetivo principal es

reconocer el esfuerzo y desempeño de cada colaborador, fortaleciendo así su compromiso, motivación y sentido de pertenencia. Como lo afirma Schiemann (2021), sostiene que el salario emocional y los sistemas de recompensas personalizados son fundamentales para el fortalecimiento, la motivación, el compromiso y la permanencia del talento en la organización.

### **Desarrollar una política de gestión del cambio organizacional**

Promover una cultura de adaptación continua es esencial para afrontar con éxito los cambios organizacionales, con el diseño e implementación de una política de gestión del cambio permitirá preparar a la empresa para futuros procesos de transformación, garantizando una adaptación armónica con participación de todos colaboradores de la organización, permitiendo así minimizar la resistencia, generar compromiso y facilitar la transición hacia nuevas formas de trabajo. Esta política debe incluir estrategias de comunicación clara, espacios de escucha activa, acompañamiento y formación continua. El modelo propuesto por Kotter (2012) basado en una guía estructurada en ocho etapas, siendo una herramienta para conducir los diferentes procesos de transformación para la implementación de cambios organizacionales sostenibles.

Establecer un plan anual de formación, con contenidos enfocados en las habilidades y contenidos relevantes para mejores resultados alineados con las metas de la organización.

Se recomienda por efectos de mejora en los procesos y demás se sugiere mejorar en el organigrama tal como aparece en el anexo, incluyendo el área de talento humano como una unidad formal. Esto les ayudará a que todos sepan con claridad a quien acudir, que funciones tiene cada uno, y así facilitar mejor una buena comunicación y trabajo en equipo. Además de esto le dará al

área de talento el puesto que debe ser como el apoyo para el bienestar y desarrollo de todos los colaboradores y de la organización.

Por otro lado, también se recomienda implementar una solución digital como un software de recursos humanos o un Excel estructurado que les permita sistematizar la información del personal, su historial, sus evaluaciones y planes de desarrollo.

### Referencias

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano* (4.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education.  
<https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional* (18.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.

Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill Education.

De Carlo, N. A. (2020). *Bienestar psicológico en el trabajo: estrategias y herramientas para entornos saludables*. Ediciones Paidós.

- Dessler, G. (2020). *Administración de recursos humanos (15th.ª ed.)*. Pearson Educación.
- Kotter, J. P. (2012). *Leading change*. Harvard Business Review Press.
- Ministerio de Trabajo de Colombia. (2023). *Guía de competencias laborales*.
- Slack. (2023). *Evaluación del desempeño: cómo mejorar la productividad de los empleados*. <https://slack.com/intl/es-es/blog/productivity/evaluacion-del-desempeno>
- Werther, W. B., & Davis, K. (2014). *Administración de personal y recursos humanos*. McGraw-Hill.
- ICONTEC. (2015). *NTC ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- Colombia. Ministerio del Trabajo. (2015, 26 de mayo). *Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Ministerio del Trabajo. Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6. Régimen reglamentario del SG-SST
- Kotter, J. P. (2012). *Leading change (2.ª ed.)*. Harvard Business Review Press.
- Ulrich, D., Younger, J., Brockbank, W., & Ulrich, M. (2022). *HR from the outside in: Six competencies for the future of human resources*. McGraw-Hill.
- Colombia. Ministerio del Trabajo. (2019, 13 de febrero). *Resolución 0312 de 2019: Estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*.
- Alles, M. (2018). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Granica.

## **Anexo A. Informe de Investigación de Mercados**

Se llevó a cabo un trabajo de campo de informe de consultoría para la empresa Xpecial Iot Technology S.A.S. este tuvo como propósito la formalización del área de talento humano, siendo este dirigido a los clientes internos dentro de la organización, se incluyen análisis recopilando por la empresa aplicando encuestas, entrevistas y revisión documental para identificar debilidades en los procesos actuales de gestión del personal. A partir de este diagnóstico fue posible identificar vacíos en aspectos clave como la definición de perfiles de cargo, los procesos de selección, los programas de capacitación y los sistemas de evaluación del desempeño.

Se realizó una investigación de tipo descriptiva, donde se describe y se caracteriza la situación actual de la empresa con relación a la gestión del talento humano con un enfoque detallado y amplio. Según Sampieri et al. (2022), esta permite especificar propiedades, características y rasgos importantes con una visión detallada de la situación actual a estudiar.

El enfoque de la investigación fue cualitativo, permitiendo explorar más de fondo y con más detalle las experiencias encontradas, las percepciones de todos los empleados y significados que dan a la investigación. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2022), afirman que el enfoque se centra en comprender fenómenos sociales desde la perspectiva de los participantes. Este enfoque permitió explorar de forma profunda las experiencias, percepciones y opiniones de los colaboradores sobre la gestión del talento humano en la empresa.

Se trabajó con la totalidad de la población (12 personas), aplicando un muestreo censal, el cual consistió en incluir a todos los elementos de la población de estudio, siendo este un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que la población es reducida buscando una visión completa del contexto a trabajar. el cual, según Hernández (2022), se basa en seleccionar a los participantes para brindar y recopilar información.

La población objeto de estudio fue conformada por toda la totalidad de la empresa consultada, incluyendo a su representante legal y los demás participantes. La recolección de la información se realizó mediante una entrevista semiestructurada, compuesta por 10 preguntas abiertas dirigidas a los 12 colaboradores, este nos permitió obtener muchos datos específicos y, al mismo tiempo, explorar en profundidad temas emergentes. Con esta técnica nos facilitó la recopilación de información detallada y matizada sobre las percepciones y experiencias de los participantes.

Para ello, se empleó una herramienta previamente validada por el consultorio de talento humano del Politécnico Gran Colombiano, con el fin de asegurar la pertinencia de las preguntas, la claridad en su redacción y su coherencia con los objetivos del estudio, lo que garantiza su fiabilidad y validez en el contexto de esta investigación.

Esta validación garantizó que la herramienta fuera confiable, pertinente al contexto de la empresa y capaz de generar información útil para el análisis.

## Entrevista

Fecha:

Nombre:

Cargo:

1. Desde la perspectiva misional y estratégica de la organización. ¿Cuál considera usted que es el papel que debe desempeñar el área de Talento Humano?
2. ¿Qué tan importante es para usted la formalización del área de talento humano en la empresa?
3. ¿Cuáles considera que son las causas para que actualmente no se encuentre formalizada un área de talento humano en la empresa?
4. Desde su punto de vista: ¿Cuáles aspectos considera se mejorarían con la formalización del área de Talento Humano?
5. ¿Qué acciones ha podido identificar al interior de la empresa, que dejan en evidencia el interés de formalizar un área de talento humano?
6. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la empresa para lograr la formalización del área de Talento Humano?
7. ¿Qué consecuencias ha podido evidenciar al interior de la empresa, el no tener formalizada en la actualidad un área de talento humano?
8. Si estuviera en sus manos la formalización del área de talento humano: ¿Qué elementos tendría presente en su formalización?

9. ¿Qué características esperaría del personal que lidere el área de talento humano, luego de su formalización dentro de la empresa?
10. Como líder y responsable de la alta gerencia ¿qué espera usted le aporte el área de Talento Humano al devenir y desempeño global de la organización?

### Análisis de resultados de estudios obtenidos en las entrevistas:

#### Pregunta 1

## ROL ESTRATÉGICO DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO

Desde la perspectiva misional y estratégica de la organización.



La mayoría de los entrevistados consideran que el área de talento humano debe atraer, desarrollar y retener talento, así como promover el bienestar, el clima organizacional, la formación y la protección de los derechos del personal. También se concluyó que esta para la organización es el eje estratégico que impulsa el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Lo anterior de acuerdo con Chiavenato (2020) contar con un área de recursos humanos mantiene el desarrollo y control de la organización optimizando la gestión desde su inicio considerando las necesidades de la empresa y las expectativas de los empleados.

## Pregunta 2



Para la totalidad de los participantes consideraron que es fundamental formalizar el área en la empresa y así llegar a garantizar los procesos claros, mayor organización interna y apoyo al desarrollo del personal.

Como lo mencionan Robbins y Coulter (2018) a través de esta formalización la empresa empodera al personal mediante su participación en la toma de decisiones para que se fortalezca el compromiso, la motivación y el sentido de pertenecía. A través de esta formalizaron, la empresa reconoce que sus conocimientos y aportarte de sus colaboradores dan valor al desarrollo y sostenibilidad.

### Pregunta 3



De acuerdo con los resultados de la pregunta donde los colaboradores nos manifestaron que las causas más frecuentes identificadas fueron: la falta de recursos económicos, priorización de otras áreas como ventas y operación, falta de planificación estratégica y desconocimiento de su impacto organizacional.

Con ello podemos decir que cuando no se asignan adecuadamente los recursos ni se integran estratégicamente las necesidades del talento humano en la planificación organizacional, se limita el desarrollo y la efectividad en la empresa. Según Chiavenato (2017) una gestión del talento humano eficaz requiere de planificación, recursos y visión estratégica, siendo este un factor clave para la competitividad y sostenibilidad organizacional.

#### Pregunta 4

## IMPACTO POSITIVO DE LA FORMALIZACIÓN DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO

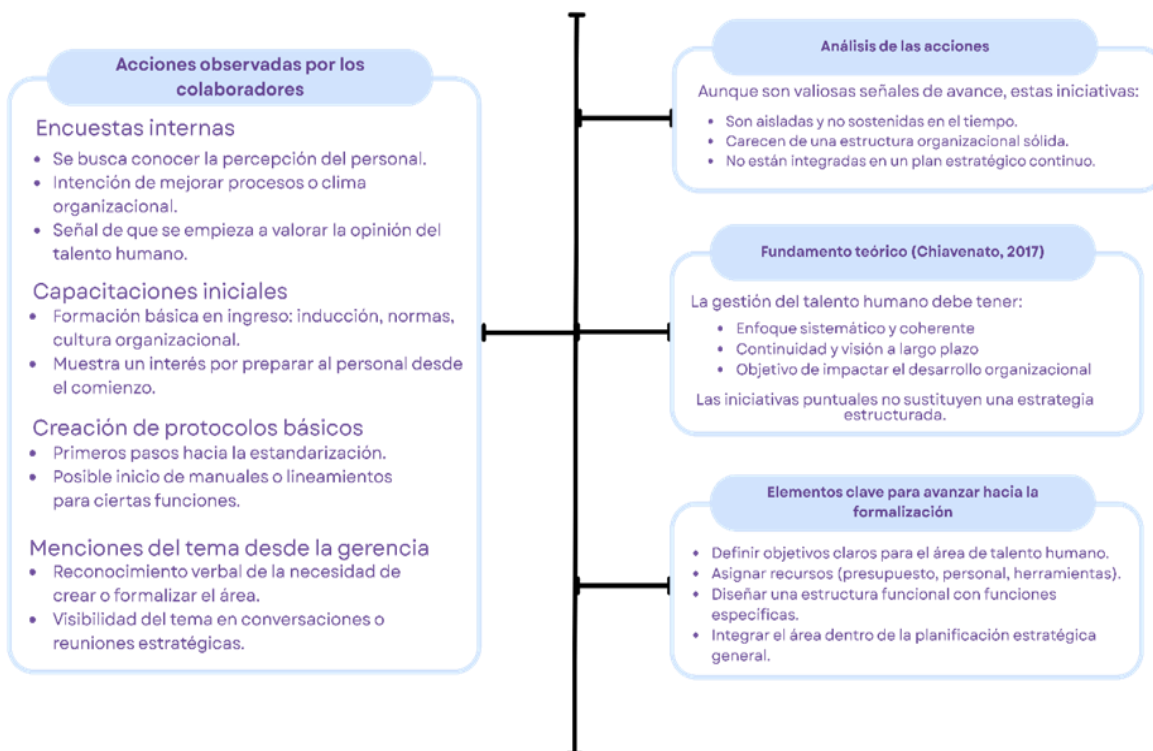


Un grupo considerado resaltaron mejoras como: reducción de la rotación de personal, mayor claridad en roles y funciones, fortalecimiento del clima laboral, aumento de la productividad y mayor sentido de pertenencia.

Con ello se evidencia que la implementación de procesos organizacionales más claros y estructurados tienen un impacto positivo en el compromiso y los resultados de los colaboradores. Según Robbins y Jundge (2019) cuando las personas comprenden sus funciones, trabajando en entornos positivos, su motivación y desempeño mejoran para bien estratégico.

## Pregunta 5

### EVIDENCIAS DE INTERÉS EN FORMALIZAR EL ÁREA DE TALENTO HUMANO



Algunos colaboradores han percibido acciones como encuestas internas, capacitaciones iniciales, creación de protocolos básicos y menciones del tema por parte de la gerencia.

Estas acciones, aunque son valiosas si no se resultan insuficientes cuando no se integran dentro de una estrategia estructurada y continua. Como lo señala Idalberto Chiavenato (2017), la gestión del talento humano requiere de un enfoque sistemático y coherente que trascienda iniciativas aisladas, generando así un impacto en el desarrollo organizacional.

## Pregunta 6

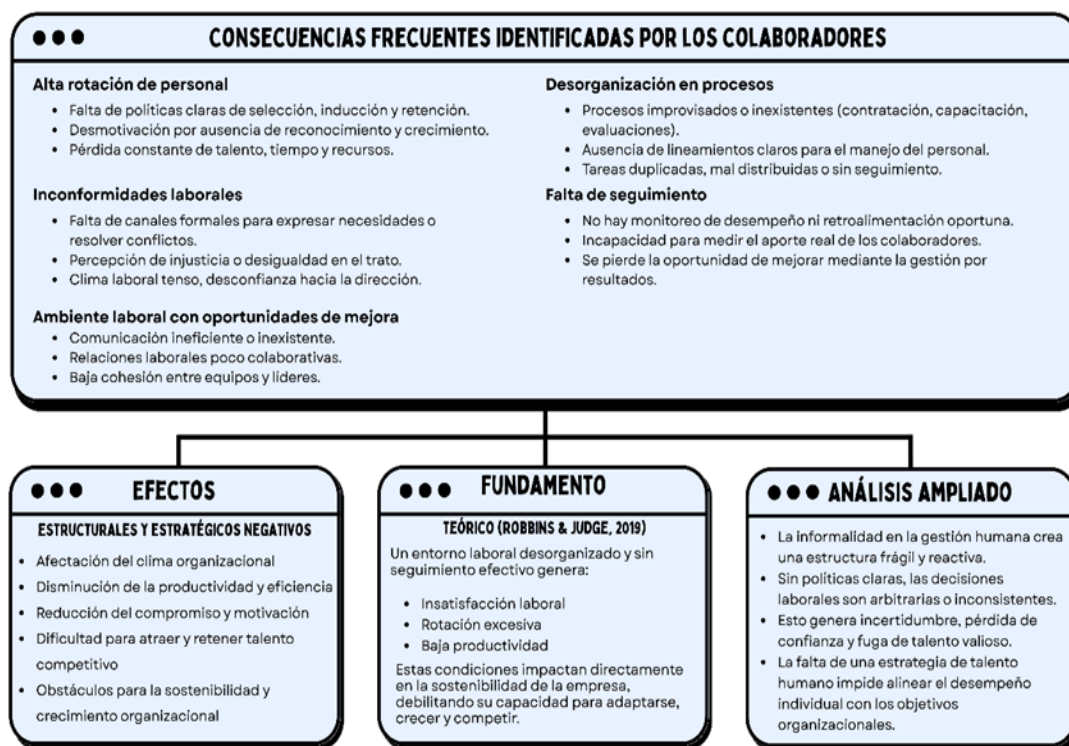


Los retos más identificados por los colaboradores como el principal es la falta de asignación en recursos presupuestal, la resistencia al cambio, la falta de estructura organizacional y la ausencia de personal especializado.

Estos factores representan significativamente barreras para la consolidación de una gestión del talento humano efectiva y sostenible. Según Warther Davis (2014), superar estos desafíos requiere de una planificación estratégica que contemplen recursos adecuados, liderazgo comprometido y unos buenos procesos bien estructurados, con capacidad de adaptación a los cambios y así responder a las necesidades del entorno organizacional.

## Pregunta 7

# CONSECUENCIAS DE NO TENER FORMALIZADA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO



Con esta pregunta se mencionan con frecuencia la alta rotación de personal, desorganización en procesos, falta de seguimiento, inconformidades y un ambiente laboral con oportunidades de mejora.

Con esto estamos haciendo referencia a aquellas debilidades estructurales que producen un efecto negativo, el clima organizacional y el rendimiento de la empresa. Precisamente, tal como nos han señalado Robbins y Judge (2019) al decir que un entorno laboral no conocido y con escasos seguimientos a los procesos, nos llevará a la insatisfacción, la reducción de la productividad e incrementar los niveles de rotación, perjudicando de forma directa en sostenibilidad organizacional.

## Pregunta 8

### ELEMENTOS CLAVE PARA FORMALIZAR EL ÁREA DE TALENTO HUMANO

Componentes esenciales identificados por los entrevistados	Propósito de estos elementos	Análisis ampliado
<p><b>Perfiles definidos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción clara de cargos, responsabilidades y competencias.</li> <li>• Facilita la selección, evaluación y desarrollo del talento.</li> <li>• Alinea el perfil del colaborador con los objetivos del cargo y de la empresa.</li> </ul> <p><b>Protocolos de selección y evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos estandarizados para atraer y filtrar candidatos idóneos.</li> <li>• Evaluación basada en desempeño, resultados y competencias.</li> <li>• Herramientas objetivas para tomar decisiones justas y estratégicas.</li> </ul> <p><b>Estrategias de bienestar y formación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas que promuevan el equilibrio físico, emocional y profesional.</li> <li>• Planes de capacitación continua, alineados con las metas del negocio.</li> <li>• Desarrollo del liderazgo interno y cultura de mejora constante.</li> </ul> <p><b>Herramientas de comunicación efectiva</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales claros y bidireccionales entre líderes y colaboradores.</li> <li>• Promoción de la escucha activa y la retroalimentación constructiva.</li> <li>• Comunicación interna alineada con la cultura y valores organizacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer una base sólida para la gestión del talento humano.</li> <li>• Construir una estructura coherente, funcional y sostenible.</li> <li>• Facilitar la toma de decisiones estratégicas basadas en datos.</li> <li>• Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estos elementos no deben verse como acciones aisladas, sino como parte de un sistema integral de gestión humana.</li> <li>• Cada uno cumple una función estratégica para garantizar la atracción, desarrollo, motivación y retención del talento.</li> <li>• La implementación de estos componentes ayuda a transformar al área de Talento Humano en un aliado estratégico de la alta dirección.</li> </ul>
<b>Impacto esperado de su implementación</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor claridad en la organización del trabajo.</li> <li>• Mejora en la comunicación y clima laboral.</li> <li>• Incremento en la productividad y compromiso.</li> <li>• Alineación entre las personas y la visión empresarial.</li> <li>• Desarrollo organizacional más estructurado y eficiente.</li> </ul>		

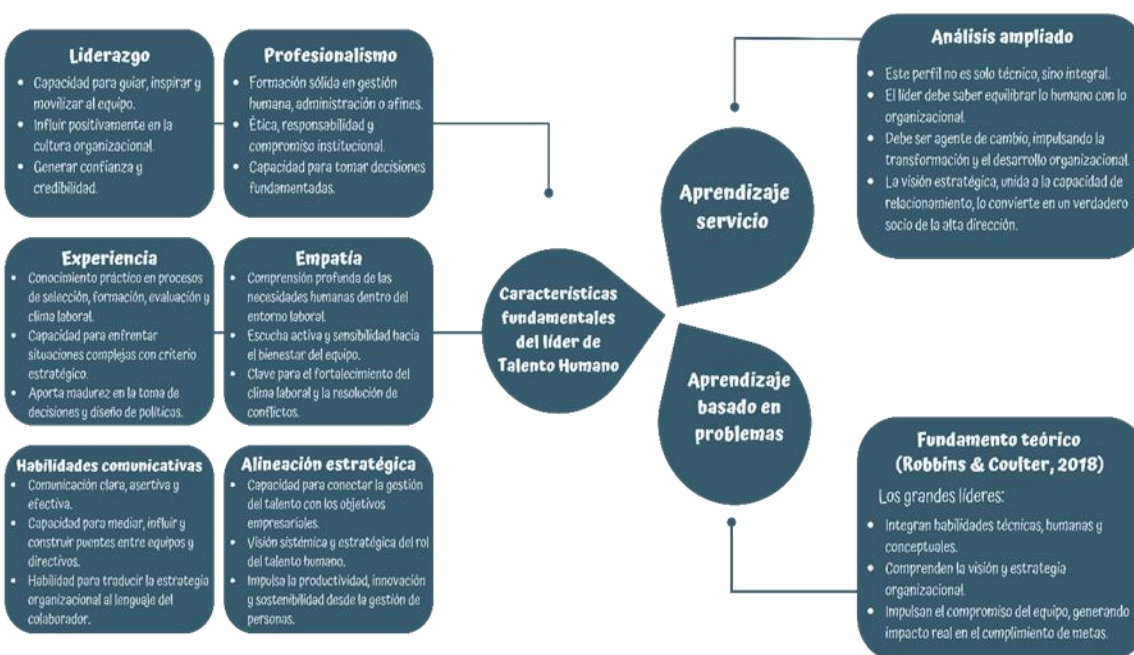
Los colaboradores entrevistados señalan la importancia y necesidad de establecer formalmente el área de talento humano, alineado a las necesidades reales de la empresa, es fundamental contar con ciertos elementos claves. Entre ellos se destacó la importancia de tener perfiles de cargo bien definidos donde se reflejen de forma clara las diferentes funciones, responsabilidades y competencias esperadas con los diferentes protocolos estructurados para los procesos de selección y evaluación que garanticen objetividad y transparencia; así como estrategias que promuevan el bienestar integral y el desarrollo continuo de los colaboradores.

Así mismo los colaboradores resaltan la importancia de mantener canales de comunicación interna efectiva y que se sientan valorados, escuchados y muy bien informados. Con estas acciones

se logra genera una buena gestión coherente y estratégicas, contribuyen también a un mejor entorno laboral más humano, motivador y enfocado en el crecimiento tanto de la organización como de quienes la integran. Como lo plantea Chiavenato (2021), con una correcta gestión del talento humano parte de estructuras claras, generar procesos participativos y un enfoque centrado en las personas dentro de la organización.

### Pregunta 9

## CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL QUE DEBE LIDERAR EL ÁREA DE TALENTO HUMANO



Se espera que este personal tenga liderazgo, profesionalismo, experiencia, empatía, habilidades comunicativas y capacidad para alinear su gestión con los objetivos organizacionales.

Estas cualidades no solo favorecen un desempeño eficaz, sino que también contribuyen a consolidar una cultura organizacional orientada a resultados. Como nos lo indica Robbins y Coulter (2018), los grandes líderes que integran habilidades técnicas y humanas, como también comprenden la visión estratégica de la organización, son fundamentales para impulsar el compromiso del equipo alcanzando los objetivos deseados.

## Pregunta 10

### ¿QUÉ DEBE APORTAR EL ÁREA DE TALENTO HUMANO AL DESEMPEÑO GLOBAL DE LA ORGANIZACIÓN?

<p><b>Expectativas clave de la Alta Gerencia</b></p> <p><b>Mejora del clima organizacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve relaciones laborales más sanas y colaborativas.</li> <li>• Aumenta la motivación, compromiso y satisfacción.</li> <li>• Reduce conflictos y fortalece el sentido de pertenencia.</li> </ul> <p><b>Reducción de la rotación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de procesos de selección más efectivos y estrategias de retención.</li> <li>• Mejora la estabilidad del equipo y disminuye los costos de reemplazo.</li> <li>• Contribuye al fortalecimiento del conocimiento organizacional.</li> </ul> <p><b>Aumento de la productividad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementando evaluaciones de desempeño claras y objetivas.</li> <li>• Identificando brechas de habilidades y brindando formación continua.</li> <li>• Generando reconocimiento y retroalimentación efectiva.</li> </ul> <p><b>Crecimiento profesional del equipo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante planes de carrera y capacitación.</li> <li>• Desarrollo del talento interno para futuras posiciones de liderazgo.</li> <li>• Estimula el compromiso y la mejora continua.</li> </ul> <p><b>Alineación con los objetivos estratégicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El área de talento humano deja de ser operativa y se convierte en socio estratégico.</li> <li>• Contribuye directamente al cumplimiento de la misión, visión y metas de la empresa.</li> <li>• Facilita la toma de decisiones estratégicas basadas en el capital humano.</li> </ul>	<p><b>Análisis de resultados (según encuesta y entrevistas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidencia una percepción clara de que la ausencia del área ha generado dificultades en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienestar laboral.</li> <li>• Desarrollo del talento.</li> <li>• Gestión de procesos humanos.</li> </ul> </li> <li>• Existe una alta disposición al cambio por parte de los colaboradores.</li> <li>• Se reconoce la urgente necesidad de formalizar la dependencia de talento humano como parte esencial del crecimiento organizacional.</li> </ul>	<p><b>Fundamento teórico – Dessler (2020)</b></p> <p>“Una gestión del talento bien estructurada y alineada con la estrategia organizacional impulsa la competitividad, productividad y sostenibilidad”.</p> <p>Las prácticas de gestión humana no solo gestionan personas, sino que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transforman culturas organizacionales.</li> <li>• Aumentan la eficiencia operativa.</li> <li>• Posicionan a la empresa ante el mercado como un lugar deseado para trabajar.</li> </ul>										
<p><b>Impacto esperado de la formalización del área</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ámbito</th> <th>Impacto Esperado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Colaboradores</td> <td>Mejores condiciones, desarrollo, motivación y estabilidad</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td>Mayor competitividad, eficiencia, cohesión y clima laboral</td> </tr> <tr> <td>Dirección estratégica</td> <td>Información clave para la toma de decisiones y cumplimiento de metas</td> </tr> <tr> <td>Cultura organizacional</td> <td>Transición hacia una cultura más humana, profesional, orientada al crecimiento</td> </tr> </tbody> </table>			Ámbito	Impacto Esperado	Colaboradores	Mejores condiciones, desarrollo, motivación y estabilidad	Organización	Mayor competitividad, eficiencia, cohesión y clima laboral	Dirección estratégica	Información clave para la toma de decisiones y cumplimiento de metas	Cultura organizacional	Transición hacia una cultura más humana, profesional, orientada al crecimiento
Ámbito	Impacto Esperado											
Colaboradores	Mejores condiciones, desarrollo, motivación y estabilidad											
Organización	Mayor competitividad, eficiencia, cohesión y clima laboral											
Dirección estratégica	Información clave para la toma de decisiones y cumplimiento de metas											
Cultura organizacional	Transición hacia una cultura más humana, profesional, orientada al crecimiento											

Con la validación de la encuesta lo que más destacan en mención es: mejora del clima organizacional, reducción de la rotación, aumento de la productividad, crecimiento profesional del equipo y alineación estratégica con los objetivos de la empresa.

Con estos resultados encuéstate se evidencia el impacto positivo de una gestión de talento bien estructurada. De acuerdo con Dessler (2020), cuando se implementan prácticas de gestión alineadas con la estrategia organizacional, se potencia el desempeño individual y colectivo, fortaleciendo la competitividad y sostenibilidad de la organización.

Con estos resultados de las entrevistas nos reflejan una percepción conforme a la necesidad de crear y formalizar el área de Talento Humano en la empresa. Se reconoce que su ausencia ha generado múltiples dificultades en la gestión de personas, el bienestar de los colaboradores y el desarrollo organizacional.

Finalmente, los colaboradores ven en la formalización del área una oportunidad de crecimiento para la empresa y para ellos mismos, a través de planes de desarrollo, formación y reconocimiento.

## **Anexo B. Mapa de competencias**

El mapa de competencias elaborado para la empresa Xpecial IoT Technology S.A.S., contribuye un producto de la consultoría, diseñado como herramienta estratégica para fortalecer la gestión del talento humano en la organización. Este documento permite identificar, organizar y articular detallar las habilidades, alcance y aplicación de conocimientos y comportamientos necesarios para cada área de trabajo. Su implementación facilita la toma de decisiones y la alineación de los perfiles de cargo con las competencias laborales requeridas, contribuyendo al desarrollo organizacional y la optimización de los procesos de talento humano.

## Mapa de Competencias por área

MAPA DE COMPETENCIAS			
Área	Competencia	Descripción	Nivel Esperad
Comercial	Orientación al cliente	Detectar las necesidades, ofrecer soluciones y dar seguimiento postventa	Alto
	Habilidades de negociación	Cerrar ventas eficientemente y manejar quejas o reclamos	Alto
	Planeación comercial	Establecer las metas periódicamente, organizar la agenda de ventas	Medio-Alto
Tecnología	Solución de problemas técnicos	Capacidad para diagnosticar y resolver incidencias técnicas	Alto
	Conocimiento técnico especializado	Lenguajes de programación, sistemas, redes según el cargo	Alto
	Documentación y escalamiento	Registrar incidencias y saber cuándo y cómo escalar un problema	Medio-Alto
	Innovación	Proponer mejoras y nuevas soluciones tecnológicas	Medio
logística y compras	Gestión de inventarios	Control eficiente de el inventario y equipos	Medio-Alto
	Organización y orden	Capacidad de seguir procedimientos e instrucciones	Medio-Alto
	Manejo de proveedores	Realizar compras eficientemente y mantener buenas relaciones con proveedores	Medio
	Trabajo bajo presión	Cumplir metas y despacho en tiempos establecidos	Medio
Directivos	Liderazgo	Guiar los equipos, tomar decisiones acertadas y motivar a los empleados	Alto
	Gestión del cambio	Capacidad de liderar procesos de transformación organizacional	Medio-Alto
	Toma de decisiones	Analizar todas las situaciones y actuar con criterio y oportunidad	Alto

<b>Mapa de Competencias – Xpecial IoT Technology S.A.S.</b>		
<b>Área / Cargo</b>	<b>Competencias Técnicas</b>	<b>Competencias Transversales</b>
<b><i>Gerencia / Dirección</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación estratégica</li> <li>- Gestión financiera</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Conocimiento normativo empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo inspirador</li> <li>- Comunicación asertiva</li> <li>- Negociación</li> <li>- Orientación a resultados</li> </ul>
<b><i>Administración</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo contable y financiero</li> <li>- Control documental</li> <li>- Manejo de software administrativo (Excel, ERP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización y orden</li> <li>- Trabajo bajo presión</li> <li>- Atención al detalle</li> <li>- Ética y responsabilidad</li> </ul>
<b><i>Talento Humano (nuevo área)</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclutamiento y selección por competencias</li> <li>- Evaluación del desempeño</li> <li>- Normatividad laboral</li> <li>- Diseño de planes de capacitación y bienestar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía y escucha activa</li> <li>- Habilidades comunicativas</li> <li>- Gestión del cambio</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul>
<b><i>Área Comercial</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de ventas consultivas</li> <li>- Negociación comercial</li> <li>- CRM y marketing digital</li> <li>- Conocimiento del portafolio tecnológico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación al cliente</li> <li>- Proactividad</li> <li>- Persuasión</li> <li>- Resiliencia</li> </ul>
<b><i>Soporte Técnico</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico y reparación de hardware</li> <li>- Instalación de software y redes</li> <li>- Seguridad informática</li> <li>- Actualización tecnológica permanente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación al servicio</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Pensamiento crítico</li> <li>- Adaptabilidad</li> </ul>
<b><i>Logística y Compras</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de inventarios</li> <li>- Importación y compras internacionales</li> <li>- Manejo de proveedores</li> <li>- Normas de almacenamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación y organización</li> <li>- Resolución de problemas</li> <li>- Trabajo colaborativo</li> <li>- Responsabilidad</li> </ul>

*Nota:* Construcción propia, 2025.

### **Anexo C. Proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal.**

Se establecen los diferentes procedimientos para encontrar el candidato ideal mediante un proceso de reclutamiento de nuevos colaboradores, que se alineen a los objetivos empresariales para cada puesto de trabajo.

El proceso de selección es cuando se identifica la necesidad de contratar a una persona para que cumpla ciertas funciones específicas, se debe de tener un documento escrito que se llama descripción del cargo, en él se detallan las funciones que va a cumplir la persona que va a cubrir el cargo, el cuál son los requisitos mínimos que debe de tener esta persona en conocimiento, educación y competencias para cumplir con las funciones.

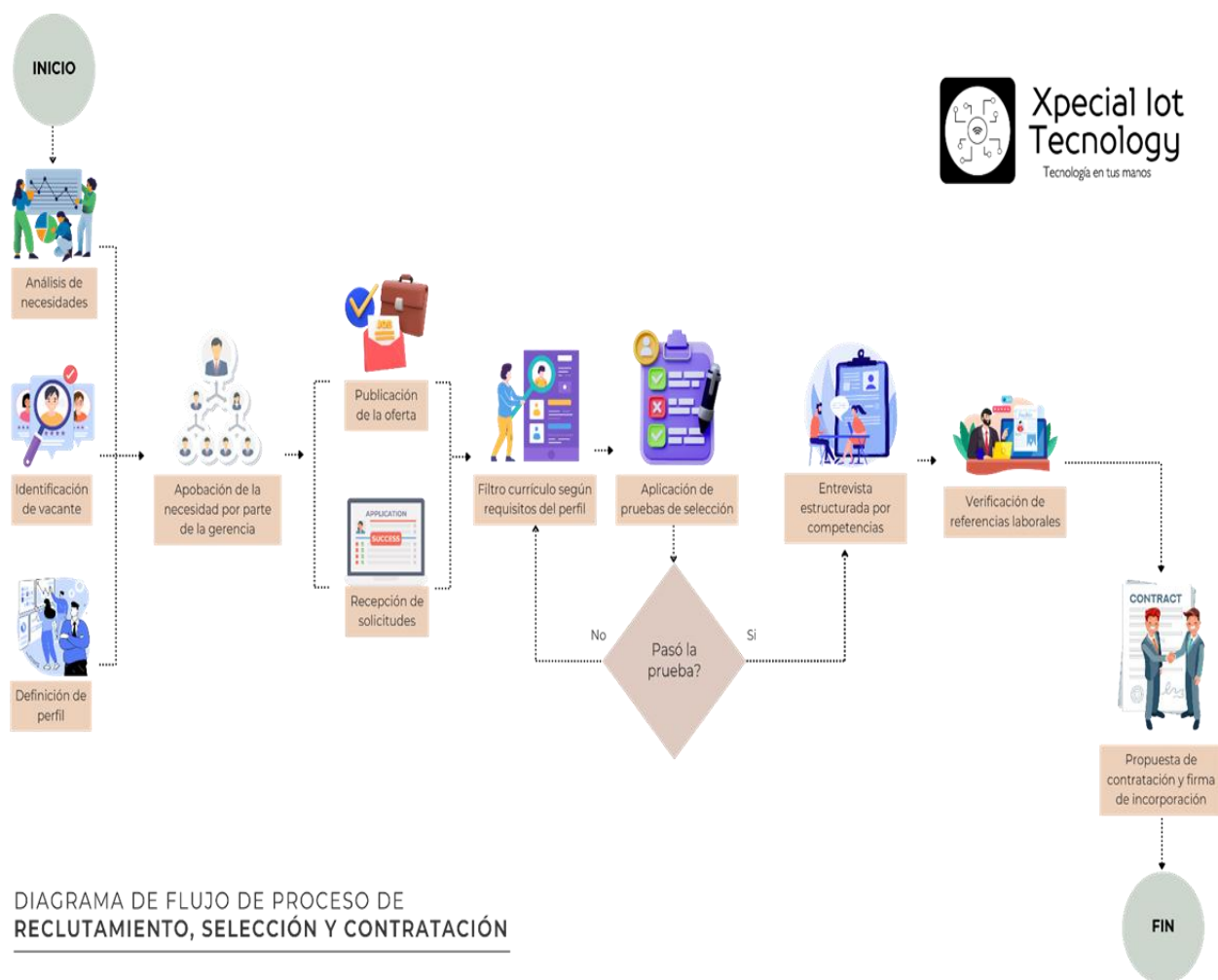
Etapas del proceso de selección:

1. Análisis de necesidades.
2. Definición de perfil.
3. Publicación de la oferta.
4. Recepción de solicitudes.
5. Preselección.
6. Pruebas de selección.
7. Entrevista.
8. Técnicas de conocimiento a través de evaluaciones (psicológicas, conductuales, de personalidad y emocional).
9. Selección final.
10. Propuesta de contratación.
11. Firma de incorporación.
12. Formación para mejorar las competencias del cargo.

Reclutamiento: es la búsqueda de candidatos, ya sea de forma positiva o tradicional, que es el publicar la vacante existente a través de redes sociales, portales de empleo, chats y por WhatsApp y esperar que las hojas de vida lleguen.

Por otra parte, está el reclutamiento activo que es la búsqueda de perfiles profesionales que puedan cumplir con los requisitos que se necesitan en el puesto de trabajo, hay varias plataformas para el reclutamiento de este personal.

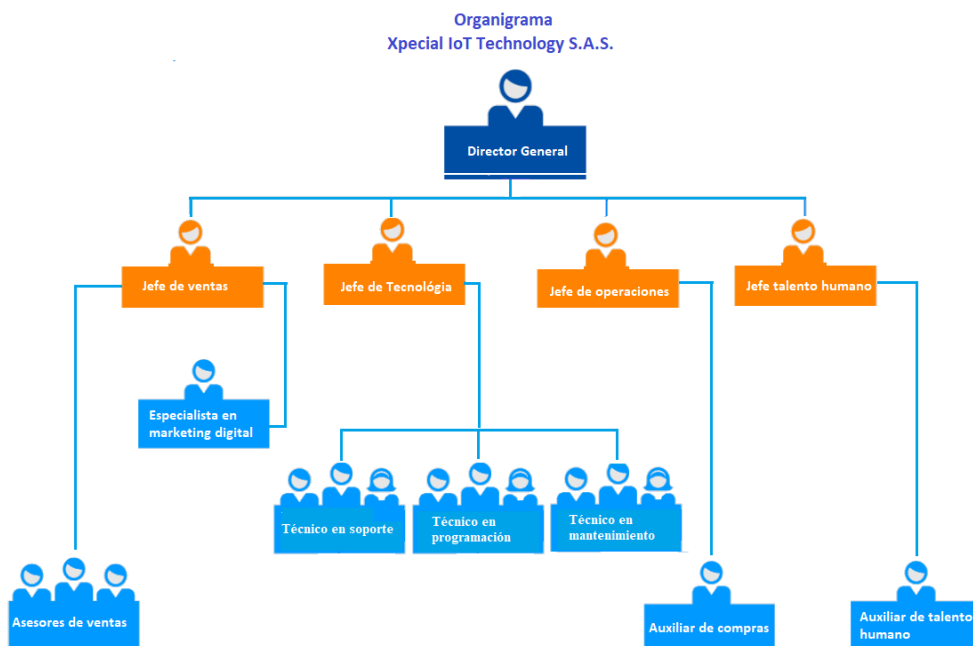
### **Diagrama de flujo proceso de reclutamiento, selección y contratación**



## Protocolo Selección de Personal

## Propuesta Organigrama

Se realizó el respectivo rediseño del organigrama, ya que el existente prestaba deficiencias que afectaban la claridad de la jerarquía y las líneas de comunicación.



*Nota:* Construcción propia, rediseño organigrama, 2025

## Protocolo Selección de Personal Administrativo



## Protocolo Selección de Personal Operativo




**Xpecial lot  
Technology**  
Tecnología en tus manos

**Xpecial lot Technology S.A.S.**  
**PROTOCOLO DE SELECCIÓN DE PERSONAL**

<b>Objetivo:</b>	Establecer los diferentes lineamientos y procedimientos para la selección y contratación del personal con las competencias, habilidades y actitudes requeridas.
<b>Dirigido a:</b>	Área de Talento Humano, Encargado de la selección y Jefatura
<b>FASES DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Requisición de personal	Jefe inmediato y Talento Humano
2. Reclutamiento de hojas de vida	Talento Humano
3. Preselección de hojas de vida	Talento Humano
4. Selección de candidatos	Jefe inmediato y Talento Humano
5. Primera entrevista	jefe inmediato
6. Aplicación y análisis de pruebas	psicólogo
7. Inducción	área de talento humano
<b>Tipos de cargos:</b>	OPERATIVO
<b>Competencias a evaluar</b>	trabajo en equipo, orientación al cliente, adaptabilidad, responsabilidad al cargo.
<b>Pruebas Psicotécnicas a realizar:</b>	Prueba de atención y concentración, prueba de razonamiento lógico, prueba de habilidades y psicológicas.
<b>Pruebas especiales de acuerdo al tipo de cargo:</b>	Pruebas prácticas de manejo de herramientas tecnológicas, resolución de fallas básicas y simulaciones de atención al cliente.
<b>Exámenes de ingreso requeridos:</b>	Examen médico ocupacional de ingreso, audiometría, optometría, prueba de esfuerzo físico.
<b>Documentos requeridos:</b>	Hoja de vida actualizada, copia de cédula, certificados laborales, certificados de estudio antecedentes disciplinarios y judiciales, foto 3x4 fondo blanco
<b>Inducción</b>	
<b>Temas de inducción</b>	<b>Responsable</b>
Ingreso de bienvenida: presentación de la empresa y sus compañeros de trabajo	Área del Talento Humano /Administrativo
políticas y normas: reglamento interno de trabajo, código de ética y conducta, horarios permisos y licencias.	Área de Talento Humano
Seguridad y salud en el trabajo	Área de Talento Humano
Ingreso de bienvenida: presentación de la empresa y sus compañeros de trabajo	
Funciones y responsabilidades del cargo	Área de Talento Humano y jefatura directa del cargo operativo.
Beneficios de bienestar: afiliación (EPS, ARL, AFP Y Caja de Compensación.)	Área de Talento Humano
Formato de Check list de inducción firmado por el nuevo colaborador y Administrativo.	Área de Talento Humano y jefatura directa del cargo operativo.
Programa de inducción dentro de los 2 días de ingreso a la organización.	Área de Talento Humano

*Nota:* Construcción propia, 2025

## Anexo D. Protocolo de Capacitación del personal Administrativo

	<b>Xpecial IoT Technology S.A.S.</b> <b>PROTOCOLO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	
	<b>Objetivo:</b>	Establecer un protocolo de contenido estructurado para el desarrollo de competencias del personal, mediante acciones formativas planificadas, ejecutadas y evaluadas, con el fin de fortalecer la gestión del talento humano, mejorar y logrando una integración a las necesidades del personal operativo en el área de producción y contribuir al desarrollo organizacional.
	<b>Dirigido a:</b>	<b>Coordinador de Ventas, Jefe de Tecnología Y Jefe de Operaciones</b>
	<b>FASES DEL PROCESO</b>	<b>Descripción</b>
1. Planeación	Identificación las necesidades de formación a partir de perfiles, desempeño y diagnóstico organizacional, para cerrar brechas en habilidades técnicas y blandas. Diseño del plan anual basado en competencias.	Área de Talento Humano / Coordinadores de área y Gerencia General
2. Ejecución	Ejecución de actividades formativas para la organización según cronograma. Coordinación logística y seguimiento. Alineación del plan con los objetivos estratégicos para cerrar brechas de competencias.	Área de Talento Humano/ Supervisor / áreas capacitadoras, personal
3. Evaluación	Evaluación antes y después de la capacitación para medir el aprendizaje. Retroalimentación, análisis y mejoras continuas. Enfoque en un modelo formativo que potencie el desempeño y crecimiento de los colaboradores.	Área Administrativa / Coordinadores de área / Personal de la Organización.

*Nota:* Construcción propia, 2025

## Protocolo de Capacitación del personal Operativo



**Xpecial IoT  
Technology**  
Tecnología en tus manos


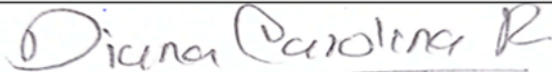
Xpecial IoT Technology S.A.S.

### PROTOCOLO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL

<b>Objetivo:</b>	Dar a conocer los procesos de planear, ejecutar y evaluar las capacidades del personal, fortaleciendo sus competencias, habilidades y desempeño para así dar cumplimiento con los objetivos organizacionales.	
<b>Dirigido a:</b>	Asesores de Venta y Soporte Técnico.	
<b>FASES DEL PROCESO</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1. Planeación	Identificar necesidades de formación en técnicas de ventas, manejo en servicio al cliente, comunicación efectiva y conocimientos de productos tecnológicos. Diseño de plan de capacitación trimestral.	Área de Talento Humano / Coordinadores de ventas y Jefe de Tecnología.
2. Ejecución	Ejecución de talleres de formación presenciales o virtuales sobre técnicas de ventas, de soporte, tecnología y manejo del cliente	Área de Talento Humano/ Supervisor
3. Evaluación	Aplicación de encuestas de satisfacción, pruebas cortadas de conocimiento y evaluación del desempeño	Área Administrativa / Coordinadores de área / Personal de la Organización.

*Nota:* Construcción propia, 2025

## Anexo E. Protocolo de Evaluación de Desempeño

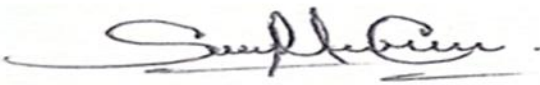
 <b>Xpecial lot Technology</b> Tecnología en tus manos	<b>Xpecial lot Technology S.A.S.</b>
	<b>REQUISICIÓN DE CAPACITACIÓN</b>
<b>Fecha de la solicitud:</b>	27 de junio de 2025
<b>Solicitud hecha por:</b>	DIANA CAROLINA REYES
<b>Cargo del solicitante:</b>	Coordinadora de ventas
<b>CRITERIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Objetivo de la capacitación</b>	Fortalecer las habilidades comerciales, de comunicación efectiva y servicio al cliente de los asesores de ventas
<b>Público objetivo:</b>	Asesores de ventas
<b>Modalidad utilizada:</b>	Presencial
<b>Horario:</b>	Lunea a viernes 8:30a.m a 11:30 p.m
<b>Número de empleados a capacitar:</b>	2 colaboradores
<b>Temas a tener presente en la capacitación:</b>	conocimiento de productos, tecnicas de cierre de ventas, herramientas digitales de venta y atencion y servicio al cliente
<b>Fecha de inicio de la capacitación:</b>	1 de julio de 2025
<b>Firma del solicitante:</b>	

**Nota:** Construcción propia, 2025



**Xpecial lot  
Technology**  
Tecnología en tus manos

**Xpecial lot Technology S.A.S.  
REQUISICIÓN DE CAPACITACIÓN**

<b>Fecha de la solicitud:</b>	28 de junio de 2025
<b>Solicitud hecha por:</b>	Sandro Mauricio Cuervo
<b>Cargo del solicitante:</b>	Jefe de tecnología
CRITERIO	DESCRIPCIÓN
<b>Objetivo de la capacitación</b>	Actualizar los conocimientos técnicos del personal de soporte para garantizar los diagnósticos precisos, mantenimiento eficaz y solución oportuna de fallas en los equipos tecnológicos
<b>Público objetivo:</b>	Técnico del area de soporte tecnológico
<b>Modalidad utilizada:</b>	Presencial y práctica en campo
<b>Horario:</b>	Martes y Jueves 2:30p.m a 5:30 p.m
<b>Número de empleados a capacitar:</b>	1 colaboradores
<b>Temas a tener presente en la capacitación:</b>	Diagnostico de falla, mantenimiento preventivo y correctivo, atención técnica al cliente y protocolo de soporte.
<b>Fecha de inicio de la capacitación:</b>	15 de julio de 2025
<b>Firma del solicitante:</b>	

*Nota:* Construcción propia, 2025




**Xpecial lot  
Technology**  
Tecnología en tus manos

Xpecial lot Technology S.A.S.  
**EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN**

<b>Fecha de la capacitación:</b>						
<b>Nombre del trabajador</b>						
<b>Cargo:</b>						
<b>Título de la capacitación:</b>						
<b>Nombre del capacitador:</b>						
CRITERIO	EVALUACIÓN					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
¿Cómo le pareció la capacitación realizada?						
¿Qué tan importante considera los temas tratados para el desarrollo de sus funciones?						
¿Encuentra relevantes los temas tratados para su desarrollo personal?						
¿Cómo calificaría la metodología utilizada por el capacitador?						
¿Cómo le parecieron los recursos utilizados por el capacitador?						
En terminos generales ¿se cumplieron sus expectativas con relación a la capacitación?						
¿Qué otros temas considera importantes como parte del plan de capacitación de la empresa?						

*Nota: Construcción propia, 2025*

## Anexo F. Manual de funciones

	<b>Xpecial IoT Technology</b> <small>Tecnología en tus manos</small>	<b>Xpecial IoT Technology S.A.S.</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>Objetivo:</b>	Responsable principal del funcionamiento correcto y organización de la compañía a nivel productivo y gestión del personal, con el objetivo de cumplir en tiempo y forma con el calendario establecido.		
<b>Dirigido a:</b>	Directivos		
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Gerente General</b>		
<b>Objetivo del cargo:</b>	Dirigir la organización de manera estratégica, asegurando el cumplimiento legal y normativo, será el responsable de las decisiones ejecutivas, el cumplimiento de los objetivos de la organización, la sostenibilidad a largo plazo y la mejora continua de los procesos.		
<b>Perfil del cargo:</b>	<b>Edad:</b>	25 a 45 años	
	<b>Sexo:</b>	No aplica	
	<b>Estudios:</b>	Formación profesional en administración de empresas, economía y /o carreras a fines Posgrado o maestría en dirección o alta gerencia	
	<b>Experiencia:</b>	4 años en cargos similares	
	<b>Conocimiento:</b>	Liderazgo organizacional, planeación estratégica, gestión financiera	
<b>Funciones del cargo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir, controlar, planear y organizar la estructura de la empresa.</li> <li>• Controlar las actividades y supervisar todas las áreas y procesos de la empresa asegurando la mejora continua de la empresa.</li> <li>• Representar a la empresa judicial y extrajudicialmente ante entidades externas.</li> <li>• Elaborar y proponer a la junta directiva planes y políticas de trabajo, de inversión, de ejecución y demás que contribuyan al mejor logro de los objetivos adquiriendo para ello todos los insumos y elementos necesarios para que la gestión produzca resultados óptimos.</li> <li>• Velar por el cumplimiento legal y normativo de la organización</li> </ul>		
<b>Competencias clave:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Gestión de equipos</li> <li>• Comunicación asertiva</li> </ul>		

*Nota:* Construcción propia, 2025



**Xpecial IoT  
Technology**  
Tecnología en tus manos

**Xpecial IoT Technology S.A.S.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

<b>Objetivo:</b>	Garantizar el cumplimiento de los objetivos comerciales mediante la planificación, supervisión y control de actividades del equipo. Asegurar la atención al cliente y el crecimiento de ventas.
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Coordinador de ventas</b>
<b>Objetivo del cargo:</b>	Liderar, coordinar y supervisar al equipo de ventas en función de sus diferentes actividades para alcanzar las metas comerciales establecidas.
<b>Perfil del cargo:</b>	<b>Edad:</b> 25 a 45 años
	<b>Sexo:</b> NA
	<b>Estudios:</b> Formación profesional en administración de empresas, economía, mercadeo y/o carreras afines
	<b>Experiencia:</b> 2 años en liderazgo de equipos comerciales y ventas
<b>Conocimiento:</b>	Técnico en ventas, procesos comerciales, análisis de mercado, estrategias de marketing
<b>Funciones del cargo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir y establecer metas realistas y alcanzables.</li> <li>• Planificar y coordinar actividades a los colaboradores, definiendo objetivos específicos.</li> <li>• Entrenar y desarrollar al equipo comercial en habilidades comerciales</li> <li>• Establecer relaciones de confianza y liderazgo con el equipo</li> <li>• Proporcionar informes precisos y oportunos a la gerencia de la empresa sobre las metas propuestas</li> <li>• Atención a clientes estratégicos</li> <li>• Resolución de conflictos y problemas comerciales</li> </ul>
<b>Competencias clave:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo en ventas y negociación</li> <li>• Gestión de equipos comerciales</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>

*Nota:* Construcción propia, 2025



**Xpecial IoT  
Technology**  
Tecnología en tus manos

**Xpecial IoT Technology S.A.S.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

<b>Objetivo:</b>	Planear coordinar y supervisar los procesos tecnológicos de la empresa, asegurando el buen funcionamiento eficiente de los sistemas, redes y equipos, así como la implementación de soluciones innovadoras para la organización.
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Jefe de tecnología</b>
<b>Objetivo del cargo:</b>	Liderar al equipo de tecnología en la ejecución de sus funciones en la innovación continua de productos tecnológicos, que permita garantizar seguridad de los sistemas de información de la empresa y de los clientes
<b>Perfil del cargo:</b>	<b>Edad:</b> 25 a 45 años
	<b>Sexo:</b> NA
	<b>Estudios:</b> Profesional en ingeniería de sistemas y/o carreras afines
	<b>Experiencia:</b> 2 años en cargos similares
	<b>Conocimiento:</b> Redes, servidores, gestión de proyectos de tecnología, seguridad informática
<b>Funciones del cargo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar estrategias en materia de tecnología</li> <li>• Planificar y coordinar actividades del área de tecnología</li> <li>• Revisar y aprobar la innovación de productos tecnológicos creados por el equipo de tecnología</li> <li>• Coordinar proyectos de tecnología para clientes estratégicos de la empresa</li> <li>• Proporcionar informes de gestión a la gerencia</li> </ul>
<b>Competencias clave:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de proyectos tecnológicos</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Gestión de equipos</li> </ul>

*Nota:* Construcción propia, 2025



**Xpecial IoT  
Technology**  
Tecnología en tus manos

**Xpecial IoT Technology S.A.S.**  
**MANUAL DE FUNCIONES**

<b>Objetivo:</b>	Diagnosticar los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos, asegurando el correcto funcionamiento, prolongando la vida útil y garantizar la comunicación de los procesos operativos con altos estándares de calidad.
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Técnico de mantenimiento tecnológico</b>
<b>Objetivo del cargo:</b>	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computo, impresoras, servidores, rack de los clientes estratégicos de la empresa
<b>Perfil del cargo:</b>	<b>Edad:</b> 18 a 35 años
	<b>Sexo:</b> NA
	<b>Estudios:</b> Técnico en mantenimiento de equipos de computo, tecnólogo en mantenimiento de equipos de computo, y/o carreras afines
	<b>Experiencia:</b> 1 año en mantenimiento de equipos de computo
	<b>Conocimiento:</b> Manejo de herramientas de diagnóstico y reparación, hardware y software, instalación y configuración de equipos de computo,
<b>Funciones del cargo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte y resolución de problemas técnico de los equipos de computo de los clientes y empresas asignadas</li> <li>• Agendar los mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de computo, impresoras y equipos tecnológicos de las empresas asignadas</li> <li>• Realizar diagnóstico de las fallas reportadas por los clientes y empresas asignadas</li> <li>• Realizar la instalación y configuración de sistemas operativos</li> <li>• Realizar apoyo virtual y telefónico a las empresas que reportan fallas en sus equipos tecnológicos resolviendo problemas y brindando soluciones prácticas</li> <li>• Registrar los mantenimientos realizados a los clientes asignados</li> <li>• Reportar a su jefe inmediato novedades relacionadas con sus funciones</li> </ul>
<b>Competencias clave:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y administración de componentes de equipos de cómputo</li> <li>• Colaboración y trabajo en equipo</li> <li>• Atención al detalle</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Orientación al cliente y al servicio</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Actualización y formación continua</li> </ul>

*Nota:* Construcción propia, 2025



**Xpecial IoT  
Technology**  
Tecnología en tus manos

**Xpecial IoT Technology S.A.S.**  
**MANUAL DE FUNCIONES**

<b>Objetivo:</b>	Planificar, coordinar y supervisar los procesos operativos de la empresa, garantizando la ejecución y cumplimiento de los estándares de calidad.
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Jefe de operaciones</b>
<b>Objetivo del cargo:</b>	Supervisar los procesos operativos de la empresa garantizando el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales
<b>Perfil del cargo:</b>	<b>Edad:</b> 25 a 45 años
	<b>Sexo:</b> NA
	<b>Estudios:</b> Profesional en ingeniería industrial, administración y/o carreras afines
	<b>Experiencia:</b> 3 años en gestión de operaciones
	<b>Conocimiento:</b> Control operacional, logística, gestión de procesos
<b>Funciones del cargo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar las operaciones de la empresa</li> <li>• Cumplimiento de la gestión relacionados con la operación de la empresa</li> <li>• Garantizar el flujo de trabajo continuo en coordinación con otras áreas de la empresa</li> <li>• Supervisar el cumplimiento de objetivos y metas establecidos por la empresa</li> <li>• Proporcionar informes de gestión a la gerencia</li> </ul>
<b>Competencias clave:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y gestión de procesos</li> <li>• Gestión de proyectos</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Gestión de equipos</li> </ul>

*Nota:* Construcción propia, 2025



**Xpecial IoT  
Technology**  
Tecnología en tus manos

**Xpecial IoT Technology S.A.S.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

<b>Objetivo:</b>	Brindar asesoría personalizada a los clientes sobre los productos y servicios ofrecidos por la empresa, con el fin de garantizar una experiencia satisfactoria de compra.	
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Asesor de ventas</b>	
<b>Objetivo del cargo:</b>	Atender y asesorar a las empresas y clientes durante el proceso de compra, promover los servicios ofrecidos de la empresa,	
<b>Perfil del cargo:</b>	<b>Edad:</b>	18 a 45 años
	<b>Sexo:</b>	NA
	<b>Estudios:</b>	Técnico en ventas, tecnólogo en ventas, mercadeo y/o carreras afines
	<b>Experiencia:</b>	1 año en ventas o cargos similares
	<b>Conocimiento:</b>	Técnica de ventas o clínica de ventas, servicio al cliente.
<b>Funciones del cargo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los servicios ofrecidos por la empresa</li> <li>• Realizar atención al cliente de forma presencial o virtual según se requiera</li> <li>• Identificar las necesidades del cliente y ofrecer soluciones oportunas que se adapten a sus requerimientos</li> <li>• Cumplir con las metas comerciales asignadas.</li> <li>• Establecer relaciones a largo plazo con el cliente generando confianza y satisfacción de sus necesidades</li> <li>• Realizar seguimiento a los clientes asignados</li> <li>• Reportar a su jefe inmediato las novedades presentadas con los clientes asignados</li> </ul>	
<b>Competencias clave:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración y trabajo en equipo</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Comunicación asertiva</li> </ul>	

*Nota: Construcción propia, 2025*



**Xpecial IoT  
Technology**  
Tecnología en tus manos

**Xpecial IoT Technology S.A.S.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

<b>Objetivo:</b>	Diseñar, implementar y supervisar estrategias de marketing digital que impulsen el posicionamiento de la marca.	
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Especialista en Marketing digital</b>	
<b>Objetivo del cargo:</b>	Diseñar e implementar estrategias de marketing digital que permitan fortalecer la presencia de la empresa en línea y lograr posicionar la marca	
<b>Perfil del cargo:</b>	<b>Edad:</b>	18 a 35 años
	<b>Sexo:</b>	NA
	<b>Estudios:</b>	Profesional en mercadeo, profesional en publicidad, Profesional en comunicación social y/o carreras afines
	<b>Experiencia:</b>	2 años en cargos similares
	<b>Conocimiento:</b>	Marketing digital, contenido digital, SEO, SEM, motores de búsqueda, segmentación
<b>Funciones del cargo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar estrategias de marketing que permitan posicionar la empresa</li> <li>• Creación de contenido digital en las redes sociales</li> <li>• Gestión de campañas de publicidad digital en línea</li> <li>• Monitorear y analizar las métricas de las redes sociales</li> <li>• Optimizar el SEO y SEM que permita mejorar el posicionamiento del sitio web en los motores de búsqueda</li> <li>• Investigar el mercado y generar informes de estrategias de mercado</li> </ul>	
<b>Competencias clave:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración y trabajo en equipo</li> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Pensamiento analítico</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Adaptación al cambio</li> </ul>	

*Nota:* Construcción propia, 2025



**Xpecial IoT  
Technology**  
Tecnología en tus manos

**Xpecial IoT Technology S.A.S.**  
**MANUAL DE FUNCIONES**

<b>Objetivo:</b>	Establecer de manera clara y detallada las funciones, responsabilidades, competencias y requisitos del cargo de Técnico en Soporte, con el fin de garantizar una adecuada atención y solución a las necesidades tecnológicas de la empresa.
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Técnico en soporte</b>
<b>Objetivo del cargo:</b>	Brindar soporte técnico a los clientes y empresas garantizando el adecuado funcionamiento de los equipos tecnológicos, redes y sistemas operativos.
<b>Perfil del cargo:</b>	<b>Edad:</b> 18 a 35 años
	<b>Sexo:</b> NA
	<b>Estudios:</b> Técnico en sistemas o tecnólogo en sistemas, técnico o tecnólogo en informática y/o carreras afines.
	<b>Experiencia:</b> 1 año en soporte técnico o en cargos similares
<b>Conocimiento:</b>	Manejo de herramientas de diagnóstico y reparación, sistemas operativos, redes
<b>Funciones del cargo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte técnico y resolución de problemas de los equipos de cómputo de los clientes y empresas asignadas</li> <li>• Realizar atención de problemas de hardware y software de los equipos de cómputo de los clientes y empresas asignadas</li> <li>• Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo de los clientes y empresas asignadas</li> <li>• Reportar a su jefe inmediato novedades relacionadas con sus funciones</li> </ul>
<b>Competencias clave:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y administración de componentes de equipos de cómputo</li> <li>• Colaboración y trabajo en equipo</li> <li>• Atención al detalle</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Orientación al cliente y al servicio</li> </ul>

*Nota:* Construcción propia, 2025



**Xpecial IoT  
Technology**  
Tecnología en tus manos

**Xpecial IoT Technology S.A.S.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

<b>Objetivo:</b>	Definir las funciones, responsabilidades, competencias y requisitos del cargo de Técnico en Programación, con el propósito de asegurar el desarrollo, mantenimiento y optimización de sistemas y aplicaciones informáticas, contribuyendo a la eficiencia operativa, innovación tecnológica y cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Técnico en programación</b>
<b>Objetivo del cargo:</b>	Implementar, mantener y optimizar aplicaciones y programas para los clientes estratégicos de la empresa
<b>Perfil del cargo:</b>	<b>Edad:</b> 18 a 35 años
	<b>Sexo:</b> NA
	<b>Estudios:</b> Técnico en programación o tecnólogo en programación, técnico en sistemas y/o carreras afines.
	<b>Experiencia:</b> 1 año en cargos similares
	<b>Conocimiento:</b> Manejo de lenguajes de programación, procesamiento de datos
<b>Funciones del cargo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte técnico y resolución de problemas de los clientes y empresas asignadas</li> <li>• Implementar programas o aplicaciones mediante la investigación de las necesidades de los clientes y empresas asignadas</li> <li>• Realizar diagnóstico e identificación de fallas presentadas por las aplicaciones y programas y la corrección de las mismas</li> <li>• Reportar a su jefe inmediato novedades relacionadas con sus funciones</li> </ul>
<b>Competencias clave:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración y trabajo en equipo</li> <li>• Atención al detalle</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Pensamiento lógico</li> <li>• Orientación al cliente y al servicio</li> </ul>

*Nota:* Construcción propia, 2025



**Xpecial IoT  
Technology**  
Tecnología en tus manos

**Xpecial IoT Technology S.A.S.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

<b>Objetivo:</b>	Establecer responsabilidades, competencias y requisitos del cargo de Auxiliar de Compras, con el fin de garantizar el apoyo eficiente en los procesos de adquisición de bienes y servicios; asegurando el cumplimiento de los procedimientos internos de la empresa.
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Auxiliar de compras</b>
<b>Objetivo del cargo:</b>	Apoyar el cumplimiento de los procedimientos y la optimización de los recursos, asegurando la óptima gestión de las compras bienes y servicios de la empresa
<b>Perfil del cargo:</b>	<b>Edad:</b> 18 a 45 años
	<b>Sexo:</b> NA
	<b>Estudios:</b> Técnico en administración de empresas o tecnólogo en administración de empresas, técnico o tecnólogo en logística y/o carrera afines.
	<b>Experiencia:</b> 1 año en procesos de compras o cargos similares
<b>Conocimiento:</b>	Manejo de Excel avanzado, manejo de sistemas o programas de gestión de compras.
<b>Funciones del cargo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar cotizaciones analizando diferencias para optimizar los recursos de la empresa y las eficiencias</li> <li>• Actualizar continuamente la base de datos de los proveedores</li> <li>• Gestionar las órdenes de compra y realizar el seguimiento</li> <li>• Establecer relaciones a largo plazo con los proveedores que generen buenos precios a la empresa</li> <li>• Reportar a su jefe inmediato las novedades presentadas en relación a sus funciones</li> </ul>
<b>Competencias clave:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración y trabajo en equipo</li> <li>• Negociación</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Atención al detalle</li> </ul>

*Nota:* Construcción propia, 2025



**Xpecial IoT  
Technology**  
Tecnología en tus manos

**Xpecial IoT Technology S.A.S.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

<b>Objetivo:</b>	Establecer las funciones, responsabilidades, competencias y requisitos del cargo de Jefe de Talento Humano, con el objetivo de liderar la gestión estratégica del talento humano, promoviendo el desarrollo organizacional, el bienestar laboral, la cultura corporativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante políticas y prácticas efectivas en selección, formación, evaluación, compensación y clima organizacional.
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Jefe de talento humano</b>
<b>Objetivo del cargo:</b>	Liderar el talento humano, gestionando y promoviendo el bienestar laboral, el cumplimiento normativo, el reclutamiento, capacitación, desarrollo y desempeño del capital humano de la empresa
<b>Perfil del cargo:</b>	<b>Edad:</b> 25 a 45 años
	<b>Sexo:</b> NA
	<b>Estudios:</b> Profesional en administración de empresas, Psicología y/o carrera afines.
	<b>Experiencia:</b> 3 años en cargos similares
<b>Conocimiento:</b>	Manejo de office, análisis de datos, legislación laboral, gestión de competencias, procesos de selección y evaluación del personal
<b>Funciones del cargo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar e implementar políticas y protocolos de gestión del talento humano</li> <li>• Gestión de la nómina y pagos de los trabajadores</li> <li>• Gestión de los contratos y de las afiliaciones de seguridad social del personal en la empresa</li> <li>• Atención y resolución de las consultas del personal de la empresa</li> <li>• Fortalecer y medir la cultura organizacional de la empresa</li> <li>• Implementar y mantener los procesos de selección, capacitación, evaluación y desempeño del personal</li> <li>• Implementar y mantener políticas de beneficios para el personal</li> </ul>
<b>Competencias clave:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de equipos de trabajo</li> <li>• Liderazgo organizacional</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Planeación estratégica</li> </ul>

Nota: Construcción propia, 2025



**Xpecial IoT  
Technology**  
Tecnología en tus manos

**Xpecial IoT Technology S.A.S.**

**MANUAL DE FUNCIONES**

<b>Objetivo:</b>	Definir las funciones, responsabilidades, competencias y requisitos del cargo, con el propósito de brindar apoyo operativo y administrativo en los procesos de gestión del talento humano, tales como selección, contratación, capacitación, nómina, bienestar y archivo, contribuyendo al cumplimiento de los lineamientos institucionales y al fortalecimiento del clima laboral.
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Auxiliar de talento humano</b>
<b>Objetivo del cargo:</b>	Apoyar el área de talento humano en la gestión de los procesos de selección, contratación, capacitación y evaluación del personal de la empresa
<b>Perfil del cargo:</b>	<b>Edad:</b> 18 a 35 años
	<b>Sexo:</b> NA
	<b>Estudios:</b> Técnico o tecnólogo en administración de empresas, técnico o tecnólogo en talento humano estudiante de cuarto semestre de psicología y/o carrera afines.
	<b>Experiencia:</b> 1 año en cargos similares
	<b>Conocimiento:</b> Manejo de office, archivo de documentos conocimientos básicos en legislación laboral, conocimientos básicos en procesos de selección y evaluación del personal, procesos de afiliación y contratación
<b>Funciones del cargo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar el diseño e implementar políticas y protocolos de gestión del talento humano</li> <li>• Apoyar la gestión de la nómina y pagos de los trabajadores</li> <li>• Apoyar la gestión de los contratos y de las afiliaciones de seguridad social del personal en la empresa</li> <li>• Gestionar la documentación y el archivo de documentos del área</li> <li>• Apoyar la Implementación de los procesos de selección, capacitación, evaluación y desempeño del personal</li> <li>• Apoyar la Implementación de las políticas de beneficios para el personal</li> <li>• Apoyar las actividades generadas por el área de talento humano</li> </ul>
<b>Competencias clave:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Atención al detalle</li> </ul>

Nota: Construcción propia, 2025.