

Plan de Mejora Prácticas Profesionales Conectar TV SAS

María Paula Cardoso Sarmiento

Docente:

Yesid Alberto Ochoa Hernández

Universidad Santo Tomas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá

2025

Parte 1

Resumen

Durante sus prácticas profesionales en el área comercial corporativa (PMO) de Conectar TV S.A.S. BIC, el estudiante tiene la oportunidad de conocer de cerca el funcionamiento de una empresa dentro del sector de telecomunicaciones y su impacto en la conectividad y la logística. Esta experiencia le permite desarrollar habilidades en la gestión de proyectos, seguimiento de procesos y análisis de estrategias empresariales.

El objetivo de este informe es documentar su proceso de aprendizaje y las funciones desempeñadas dentro de la empresa, destacando la importancia de la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO) en la planificación, ejecución y control de iniciativas estratégicas. Además, se analiza cómo la empresa incorpora prácticas de sostenibilidad y responsabilidad social en su modelo de negocio.

A lo largo del documento, se abordan aspectos clave como la estructura organizativa, el papel de la PMO en la toma de decisiones y la manera en que la empresa evoluciona para alinearse con estándares de sostenibilidad. Finalmente, se comparten conclusiones y reflexiones sobre el impacto de esta experiencia en su formación profesional.

Agradecimientos

Quiero expresar mi gratitud a Conectar TV S.A.S BIC por abrirme las puertas y permitirme ser parte de su equipo durante este periodo de prácticas. Gracias a esta experiencia, he podido adquirir nuevos conocimientos y habilidades que serán fundamentales en mi desarrollo profesional.

Agradezco especialmente a mis compañeros y supervisores por su apoyo, paciencia y disposición para enseñarme cada día. Su orientación ha sido clave para comprender mejor los procesos internos de la empresa y la importancia del trabajo en equipo.

También quiero agradecer a mi familia, a mis padres por su gran apoyo y por su constante motivación y respaldo en cada paso , ya que gracias a ellos es posible toda mi formación académica y mis logros de aquí en adelante. Finalmente, reconozco la labor de mis profesores, quienes con su enseñanza han sido pieza clave en mi preparación para salir al mundo laborar con nuevas ideas y demostrar mis capacidades y conocimientos para ejercer bien mis labores.

Introducción

Este informe tiene como propósito documentar las actividades realizadas durante el periodo de prácticas en Conectar TV S.A.S. BIC, específicamente en el área de comercial corporativa (PMO). En este documento, se describe la empresa, su estructura organizativa y el impacto de la PMO en la gestión de proyectos.

Además, se abordan las estrategias que la empresa implementa para mejorar sus procesos y cómo integra la sostenibilidad en su modelo de negocio. La intención es analizar el papel que desempeña la PMO en la estandarización y ejecución de proyectos, así como en la optimización de recursos dentro de la compañía.

A lo largo del informe, se exponen los aprendizajes adquiridos, los desafíos enfrentados y la manera en que esta experiencia contribuye al crecimiento profesional. Finalmente, se presentan conclusiones y recomendaciones basadas en las observaciones realizadas durante el periodo de prácticas.

Índice

Parte 12

Resumen..... 2

Agradecimientos3

Introducción4

Parte 2: la empresa.....6

Aspectos Generales 6

Misión6

Visión 7

Promesa de valor 7

Ubicación Geográfica.....7

Estructura Organizativa..... 8

DOFA.....9

Parte 3: Planteamiento del plan de mejora..... 10

Planteamiento central del informe de prácticas 11

importancia 12

Limitaciones 12

Alcances.....12

Objetivo General13

Objetivos específicos13

Parte 4: Contenido plan de mejora14

Anexos15

Parte 5: Seguimiento práctico profesional..... 15

Ciclos16

Conclusiones..... 17

Parte 2

La empresa

Conectar TV S.A.S BIC es una empresa colombiana con 23 años de experiencia en el sector de telecomunicaciones, dedicada al diseño, instalación, mantenimiento y modernización de la infraestructura que conecta emisores y receptores de servicios como internet, voz y datos, desde su origen hasta hogares y empresas. También forma parte de la cadena de abastecimiento prestando servicios logísticos para la administración de bodegas e inventarios. Desde su creación ha impulsado iniciativas de sostenibilidad, convirtiéndose en Sociedad BIC el 18 de noviembre de 2022, con el objetivo de fomentar el bienestar de sus colaboradores, la equidad social y la protección ambiental. Su enfoque de sostenibilidad se estructura en cinco dimensiones: un modelo de negocio inclusivo, gobierno corporativo transparente, prácticas laborales equitativas, compromiso ambiental mediante reciclaje y energías limpias, y acciones comunitarias como voluntariado y alianzas sociales. Para demostrar su compromiso, presentó su primer informe de gestión BIC basado en los estándares GRI, reflejando su avance como empresa de triple propósito. **(Página Oficial Conectar TV SAS BIC,2022)**

Misión

Ofrecemos soluciones integrales de servicios de infraestructura y conexiones para el sector de telecomunicaciones y servicios logísticos para el sector de tecnología; Contribuimos al crecimiento empresarial de nuestros clientes, propendiendo por el bienestar de nuestros trabajadores en un entorno inclusivo y de desarrollo profesional formando un equipo excepcional con capacidad de brindar alta calidad de servicio; Aplicamos prácticas de gestión promoviendo al desarrollo económico, social y ambiental. **(Página Oficial Conectar TV SAS BIC,2022)**

Visión

Para 2029, consolidarnos como líderes destacados en el suministro de servicios de infraestructura y operación en el sector de telecomunicaciones, destacándonos siempre por nuestra excelencia; Expandiremos nuestra presencia desarrollando nuevas oportunidades de negocio tanto en Colombia como en otros países; Mantenemos un firme compromiso con la responsabilidad social, la sostenibilidad, innovación, calidad y satisfacción de nuestros clientes. **(Página Oficial Conectar TV SAS BIC,2022)**

Promesa de valor

El Grupo Conectar ofrece experiencia, infraestructura y cobertura para implementar, operar y mantener procesos de sus clientes con eficiencia y calidad, buscando su lealtad y recomendación. Actúa de forma ética cumpliendo con todas las normativas legales aplicables a su actividad. Además, prioriza el bienestar físico, mental y social de todos los trabajadores, contratistas y visitantes, garantizando ambientes laborales seguros, previniendo riesgos, accidentes, enfermedades laborales, emergencias, acoso y daños al medio ambiente, promoviendo la participación activa de los trabajadores en la gestión de seguridad. **(Página Oficial Conectar TV SAS BIC,2022)**

Ubicación Geográfica.

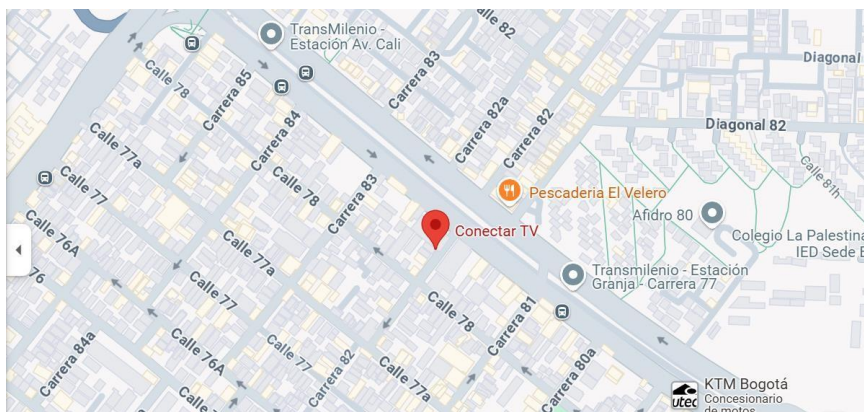


Figura 1. Conectar TV S.A.S. BIC posee sedes en Bogotá, Medellín y una sede internacional en Perú. Durante su periodo de prácticas profesionales, el estudiante se desempeñó en la sede de Bogotá, ubicada en la Carrera 82 #78-43, cerca de la estación de TransMilenio La Granja.

Estructura Organizativa (es importante señalar su ubicación dentro de la organización).

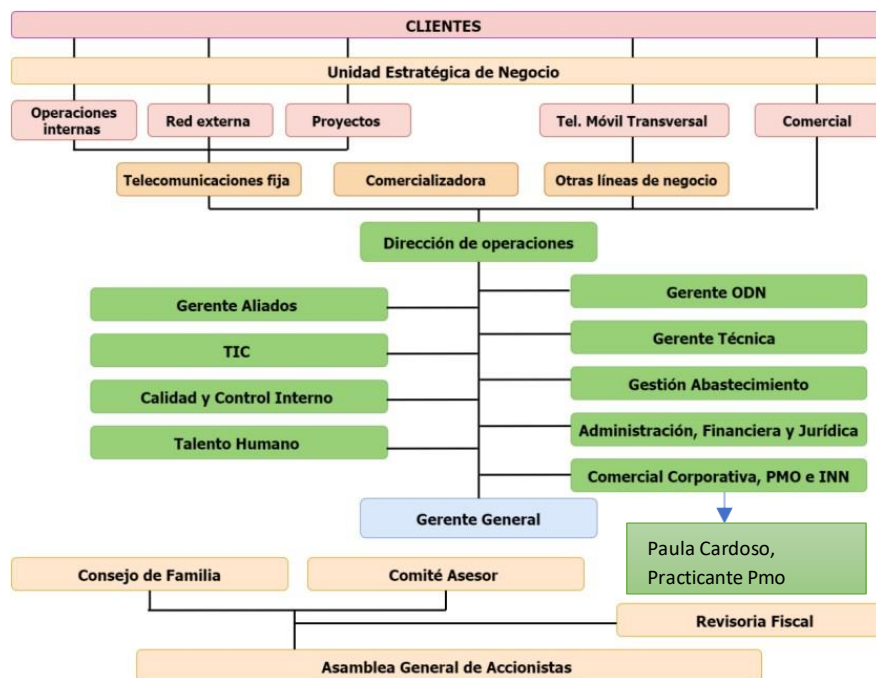


Figura .2. En esta sede, el estudiante estuvo asignado al área de Comercial Corporativa, específicamente en la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO) y (INN).

Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

Actualmente se encuentra realizando sus prácticas en el área comercial corporativa, específicamente en la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO, por sus siglas en inglés Project Management Office). La PMO en la empresa representa un pilar fundamental para la ejecución de todos los procesos operativos. Su objetivo principal es dirigir de manera coordinada y centralizada la ejecución de los proyectos bajo su jurisdicción.

La función de la PMO es estandarizar todos los procesos relacionados con los proyectos, proporcionando herramientas de gestión, haciendo seguimiento a su desarrollo, evaluando riesgos y definiendo criterios y parámetros para la justificación, selección y priorización de iniciativas. Además, se encarga de traducir la estrategia organizacional en una cartera de proyectos que sean ejecutables y medibles. Los proyectos deben ser dirigidos bajo buenas prácticas, procesos y metodologías establecidos por la PMO.

Tabla 1. Análisis DOFA Conectar TV SAS BIC

Debilidades	Oportunidades
• Dependencia de grandes clientes o proyectos, lo que puede afectar la estabilidad si no se diversifica el portafolio. • Expansión internacional reciente, con procesos aún en ajuste fuera de Colombia. • Reportes BIC en construcción, lo que limita la optimización del sistema de medición de impacto sostenible.	• Licitaciones públicas y proyectos estatales en telecomunicaciones en países como Colombia, Perú y otros mercados emergentes, que abren la puerta a nuevos contratos o asociaciones. • Reducción de impuestos o incentivos gubernamentales para inversiones en tecnología o infraestructura digital, lo cual hace más viable la expansión y modernización • Crecimiento del comercio electrónico y del consumo de contenido en Microsoft Project en América Latina, lo que incrementa la demanda de servicios de conectividad de alta calidad.
Fortaleza	Amenazas

• Estructura organizativa sólida con una PMO que gestiona y controla proyectos estratégicos. • Más de 23 años de experiencia, lo que proporciona procesos maduros y un profundo conocimiento del mercado. • Enfoque en sostenibilidad con prácticas sociales, ambientales y de gobernanza que refuerzan los procesos internos.	• Alta competencia en el sector, que obliga a mejorar continuamente los procesos y servicios. • Cambios constantes en las regulaciones, que requieren ajustes rápidos en los procesos internos. • Avances tecnológicos acelerados, lo que exige actualización constante para mantenerse competitivo
--	---

Parte 3

Planteamiento plan de mejora

Planteamiento central del informe de prácticas

Antes de la implementación del plan de mejora, Conectar TV S.A.S BIC enfrentaba múltiples dificultades en su gestión de proyectos. Entre los principales problemas se encontraba la falta de visibilidad y control sobre las tareas y proyectos desarrollados para sus clientes. La organización no contaba con un sistema estructurado que permitiera organizar y centralizar la información por cliente y área, lo cual generaba dispersión de datos y dificultaba el seguimiento de los avances. Asimismo, la alta dirección carecía de reportes estratégicos y ejecutivos que proporcionaran una visión clara y en tiempo real del estado de los proyectos, limitando así la toma de decisiones basada en información confiable.

Los procesos de identificación, seguimiento y actualización de tareas no estaban claramente definidos ni eran consistentes. No existía un mecanismo sistematizado para asignar responsables,

establecer fechas límite o medir porcentajes de cumplimiento. Además, los indicadores clave de rendimiento (KPIs) no estaban formalizados ni se visualizaban de forma efectiva, lo que impedía evaluar adecuadamente la eficiencia de la ejecución de los proyectos.

Ante esta situación, se planteó una propuesta de mejora centrada en el diseño e implementación de un sistema de gestión de proyectos que permitiera a Conectar TV S.A.S BIC. La propuesta consistió en utilizar Microsoft Project como herramienta principal, configurada para organizar las tareas por cliente y área, asignar responsables, establecer fechas límite y registrar porcentajes de avance. El proceso inició con la identificación y estructuración de todos los proyectos y tareas existentes, creando un cronograma que reflejara claramente las etapas, los responsables y los plazos. Se estableció además un sistema de actualización periódica, en el cual los responsables ingresarían sus avances y porcentajes de cumplimiento, permitiendo una visión en tiempo real del estado de cada proyecto.

Posteriormente, se desarrolló un dashboard basado inicialmente en Power BI, pero finalmente ejecutado en la plataforma Canva, utilizando los datos extraídos de Microsoft Project mediante conexiones automatizadas o manuales. En este dashboard se diseñaron visualizaciones interactivas como gráficos de barras, tortas y líneas de tiempo, que mostraban los porcentajes de cumplimiento acumulados y por proyecto, así como indicadores clave de rendimiento (KPIs). La información recopilada se validó a través de la plataforma interna de la empresa llamada INFOHOB, donde se miden en tiempo real los diferentes indicadores y porcentajes de desempeño de cada área.

Gracias a este sistema de dashboards, la dirección de Conectar TV S.A.S BIC ahora puede evaluar de manera rápida y clara la eficacia de la gestión de proyectos, identificando oportunamente las áreas que requieren atención y tomando decisiones informadas para optimizar recursos y mejorar los resultados.

Importancia:

La propuesta de mejora presentada por la practicante optimizó su labor en Conectar TV S.A.S BIC al introducir una gestión de proyectos más eficiente y profesional. Permitió superar problemas como la desorganización, los reportes manuales y la falta de datos actualizados para la toma de decisiones.

Con la integración de Microsoft Project y Power BI, se logró visualizar avances por cliente, detectar retrasos, automatizar reportes y mejorar la calidad de la información. Esto fortaleció el control operativo, agilizó decisiones y mejoró la comunicación con equipos y directivos.

Además, evidenció un crecimiento profesional en la practicante, destacando su aporte estratégico a la empresa.

Limitaciones:

Durante la implementación del plan de mejora, se identificaron varias limitaciones. La más compleja fue la resistencia al cambio y la curva de aprendizaje del personal para adaptarse al uso de Microsoft Project, lo que requirió tiempo adicional en capacitación. También se presentaron retrasos en el desarrollo de tableros en Power BI, tanto por la complejidad técnica como por la falta de experiencia del equipo en su manejo.

Otra dificultad importante fue la actualización constante de la información, necesaria para asegurar la confiabilidad de los reportes; sin este hábito consolidado, los datos podían quedar desactualizados. Adicionalmente, hubo limitaciones tecnológicas relacionadas con la automatización entre plataformas y algunas restricciones presupuestales, que dificultaron la implementación de soluciones más avanzadas o inmediatas.

Alcances:

- Organización y control de los procesos internos relacionados con los clientes.
- Entrega de informes ejecutivos con datos actualizados, gráficos e indicadores de cumplimiento.
- Soporte a la toma de decisiones en la junta directiva y gerencia basados en datos consolidados de los proyectos.

Objetivo general

Implementar un sistema de seguimiento y control de proyectos apoyado en herramientas tecnológicas como Microsoft Project y Power BI, con el fin de mejorar el cumplimiento de plazos, optimizar la eficiencia administrativa y fortalecer la toma de decisiones estratégicas a través de reportes precisos y oportunos.

Objetivos específicos

1. Establecer un sistema de seguimiento y control de tareas y proyectos por cliente y área mediante Microsoft Project.
2. Diseñar reportes gráficos e informes ejecutivos que muestren el estado de avance de los proyectos de forma clara y estratégica.
3. Capacitar y sensibilizar a los líderes de proyecto y áreas involucradas en el uso de la herramienta Microsoft Project para garantizar su adecuada implementación.

Parte 4

Contenido plan de mejora

Durante el diagnóstico inicial, se identificaron dos problemáticas clave que afectaban significativamente la gestión de proyectos en Conectar TV S.A.S BIC: en primer lugar, la falta de un seguimiento estructurado de tareas y proyectos, lo que limitaba la visibilidad, el control operativo y la toma de decisiones oportunas; en segundo lugar, la necesidad de adaptarse al avance tecnológico,

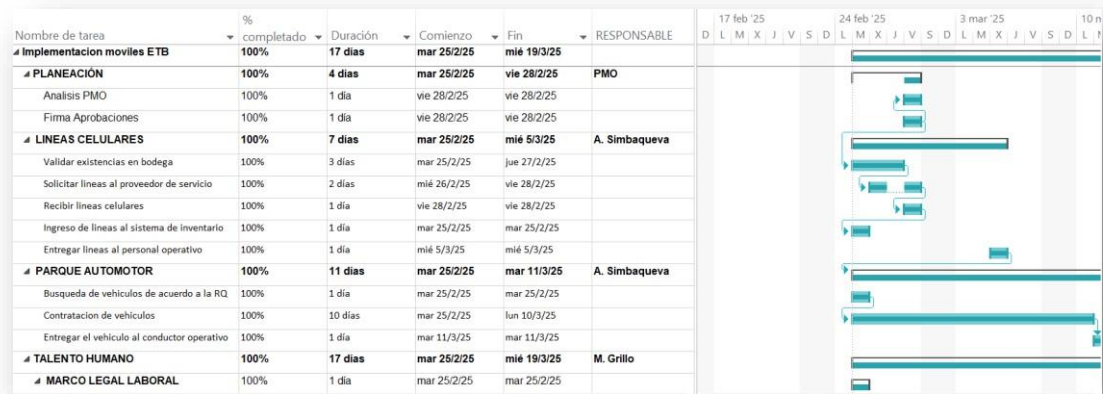
exigiendo reportes más estratégicos y visuales para la alta gerencia en un entorno empresarial competitivo.

Para abordar estas problemáticas, se diseñó y ejecutó una propuesta de mejora basada en la implementación de Microsoft Project como herramienta principal de gestión. Esta plataforma permitió organizar las tareas por cliente y área, asignar responsables, definir fechas límite y establecer porcentajes de avance. A través de un cronograma consolidado, se logró tener una visión en tiempo real del estado de cada proyecto, lo que facilitó la identificación de retrasos, desviaciones y cuellos de botella, permitiendo una gestión más proactiva y eficiente.

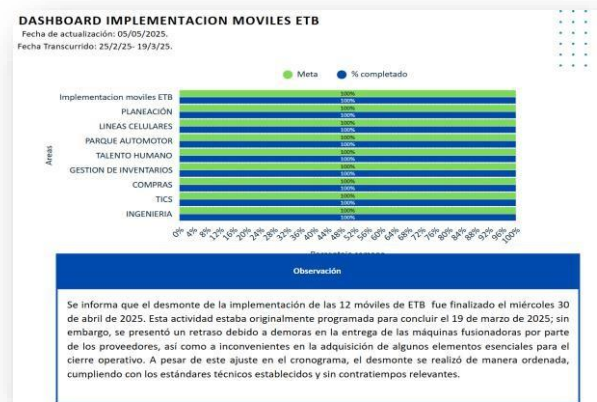
Complementariamente, se integraron plataformas como Power BI y Canva para el diseño de dashboards ejecutivos. En estas herramientas se construyeron gráficas interactivas, líneas de tiempo, tablas de avance y KPIs, con el fin de visualizar de forma clara el cumplimiento de tareas, el rendimiento por área o cliente, y los indicadores críticos de gestión. Estos dashboards permitieron presentar información estructurada, comprensible y de alto valor estratégico, facilitando la interpretación rápida por parte de la alta dirección y las juntas directivas.

Los resultados de esta propuesta fueron evidentes: se mejoró significativamente la organización de los proyectos, se redujeron errores manuales en los reportes, se optimizó el tiempo de seguimiento y se elevó el nivel profesional de los informes entregados. Además, la practicante demostró un dominio técnico y estratégico en el uso de herramientas digitales de gestión, consolidando así su aporte real al fortalecimiento de los procesos internos de la empresa.

Plan de mejora prácticas profesionales CONECTAR TV



Anexo 1: Representación esquema de seguimiento de los proyectos con clientes CONECTAR TV SAS.



Anexo 2: Representación gráfica dashboard CONECTAR TV SAS.

Parte 5

Seguimiento práctico profesional

Durante el periodo comprendido entre el 23 de enero y el 22 de julio de 2025, la practicante desarrolló sus prácticas profesionales en el área Comercial Corporativa - PMO de Conectar TV S.A.S BIC. Desde el inicio, participó activamente en el análisis, diseño e implementación de un plan de mejora cuyo objetivo principal fue organizar y optimizar el seguimiento de los proyectos, utilizando

herramientas tecnológicas como Microsoft Project, Power BI y Canva para lograr una gestión más estructurada, visual y eficiente. Las actividades principales incluyeron:

1. Diagnóstico inicial de procesos y detección de oportunidades de mejora.
2. Estructuración del plan de mejora con base en necesidades identificadas.
3. Implementación de formatos y sistemas de seguimiento estandarizados.
4. Capacitación básica en herramientas de gestión de proyectos.
5. Creación de visualizaciones gráficas para la toma de decisiones.
6. Seguimiento de indicadores de desempeño.

Ciclos

Ciclo 1	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
23 enero- 21 febrero	- Inducción general a Conectar TV y a la PMO. - Revisión inicial de procesos existentes. - Inicio del diagnóstico del estado actual. - Propuesta del plan de mejor	- Aprobación del plan de mejora. - Comprensión del funcionamiento de la PMO. - Adaptación al entorno laboral.	- Tiempo corto para identificar todos los procesos. - Curva de aprendizaje frente a herramientas internas.

Ciclo 2	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
24 de febrero – 21 de marzo	- Implementación del plan de mejora. - Estandarización de formatos de seguimiento. - Coordinación interdepartamental. - Recolección de datos iniciales.	- Implementación del sistema de seguimiento básico. - Mejora en los reportes internos. - Integración con otros equipos.	- Resistencia al cambio de algunos colaboradores. - Ajustes constantes al plan según retroalimentación.

Ciclo 3	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
23 de marzo – 22 de mayo	- Seguimiento de indicadores de desempeño. - Visualización de avances con Canva y Microsoft Project, de acuerdo a los indicadores de la plataforma infohob - Informe de avances presentado a dirección y gerencia.	- Visibilidad clara de los proyectos activos. - Mayor eficiencia operativa. - Reconocimiento por la calidad de seguimiento.	- Retrasos en entrega de datos por parte de algunas áreas. - Multiplicidad de tareas simultáneas.

Ciclo 4	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
23 de mayo – 22 de julio 2025	- Consolidación de resultados del plan de mejora. - Documentación y cierre del proyecto. - Elaboración del informe final. - Retroalimentación con tutor.	- Finalización exitosa del plan. - Sistematización de procesos mejorados. - Transferencia de conocimiento al equipo operativo.	- Coordinación de cierre con múltiples áreas. - Recolección completa de retroalimentación en tiempo limitado.

Conclusiones:

A lo largo de mi práctica, constaté que la ausencia de un proceso formal y organizado para el seguimiento de los proyectos representaba una debilidad significativa, limitando la capacidad de control y afectando la calidad de la toma de decisiones. La implementación de herramientas tecnológicas como Microsoft Project y Power BI, combinadas con Canva, representó una gran oportunidad para optimizar los procesos internos, mejorar la comunicación y aumentar la eficiencia operativa. Sin embargo, también identifiqué ciertos desafíos. Esta experiencia me permitió comprender la importancia de integrar la tecnología con la gestión de procesos y de poder reflejar mi aprendizaje a los demás para aprovechar al máximo estas soluciones y brindar calidad y eficacia para la empresa.

Bibliografía:

Conectar TV SAS BIC (2022). Grupo conectar <https://www.conectartv.com/>