

Informe de práctica empresarial realizado en SQDM S.A.S

Santiago Alejandro Avilés Gómez

Informe final de práctica empresarial presentado para optar el título Economista

Director

Yohana Patricia Bermúdez González

Doctorado en Economía

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Economía

2025

Contenido

1. Informe de práctica empresarial realizado en SQDM S.A.S	11
1.1 Contexto de la práctica empresarial	11
1.2 Justificación	11
1.3 Objetivos	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
2. Perfil de la empresa.....	13
2.1 Razón social de la empresa	14
2.2 Objeto social de la empresa	14
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa.....	15
2.4 Estructura Organizacional.....	15
2.4.1 Misión de la empresa	15
2.4.2 Visión de la empresa	16
2.4.3 Organigrama de la empresa	16
2.4.4. Valores corporativos.....	16
2.5 Aspecto económico	17
2.5.1 Entorno macroeconómico	17
2.5.2 Entorno microeconómico.....	19
3. Cargos y funciones desempeñadas.....	22
3.1 Cargo desempeñado	23
3.2 Funciones asignadas.....	23
3.3 Procesos, procedimientos y herramientas	24

4. Marco conceptual y normativo	25
4.1 Marco conceptual.....	25
4.2 Marco normativo.....	26
4.2.1 Normatividad que regula el tratamiento de datos	26
4.2.2 Normatividad que sustenta la práctica empresarial	27
5. Aportes	27
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	27
5.1.1 Identificación de la situación problemática	28
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa.....	29
5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros	30
5.1.4 Reducción de errores.....	31
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	31
5.3 Plan de mejora.....	33
6. Conclusiones y recomendaciones	34
6.1 Conclusiones	34
6.2 Recomendaciones	35
Referencias.....	36

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Entorno Microeconomico - SQDM S.A.S.</i>	21
Tabla 2. <i>Listado de funciones y horas asignadas en el área comercial (Valor de horas aproximado)</i>	23
Tabla 3. <i>Listado de funciones y horas asignadas en el área Operativa (Valor de horas aproximado)</i>	24
Tabla 4. <i>Descripción de procesos y herramientas en el área Comercial</i>	24
Tabla 5. <i>Descripción de procesos y herramientas en el área Operativa.</i>	24
Tabla 6. <i>Listado y detalle del material audiovisual</i>	29
Tabla 7. <i>Descripción de la Estructura que conforma cada recurso audiovisual.</i>	30
Tabla 8. <i>Herramientas utilizadas para el desarrollo del material audiovisual</i>	30
Tabla 9. <i>Proceso metodológico para la implementación del plan de mejora</i>	30
Tabla 10. <i>Impacto del plan de mejora implementado</i>	30
Tabla 11. <i>Propuesta de Plan de mejora para el área de Estrategias Analíticas de Negocio de Claro.</i>	33

Lista de figuras

Figura 1. <i>Organigrama de la empresa SQDM S.A.S</i>	16
Figura 2. <i>Analisis PEST - SQDM S.A.S</i>	19
Figura 3. <i>Analisis FODA - SQDM S.A.S</i>	22

Resumen

Este informe tiene como finalidad dar a conocer las actividades desarrolladas durante la práctica empresarial, realizadas como opción de grado en la empresa SQDM S.A.S, dentro del área de operaciones en un proyecto desarrollado para Claro Colombia, desarrollando actividades vinculadas a la gestión financiera y la administración de órdenes de adquisición de servicios, con el objetivo de que los servicios prestados por terceros se desarrollen de manera correcta y eficiente. Como propuesta de mejora, se encontró que los instructivos textuales usados para las capacitaciones, hacían más lento el aprendizaje para los nuevos integrantes del área Estrategias Analíticas de Negocio, lo que aumentaba la curva de aprendizaje y afectaba la eficiencia en los procesos realizados en la empresa. Como propuesta de plan de mejora de la práctica empresarial, se propuso crear instructivos audiovisuales, claros y fáciles de acceder. Esta idea busca reducir el tiempo de aprendizaje y disminuir errores contribuyendo a una gestión más eficiente.

Palabras clave: planeación, eficiencia, presupuesto, análisis económico, productividad

Abstract

The purpose of this report is to describe the activities carried out during the business internship, completed as a degree option at SQDM S.A.S, within the operations area on a project developed for Claro Colombia. These activities were related to financial management and the administration of service purchase orders, with the aim of ensuring that the services provided by third parties were carried out correctly and efficiently.

As a proposal for improvement, it was found that the textual instructions used for training soles down the learning process for new members of the Business Analytical Strategies area, which increased the learning curve and affected the efficiency of the processes carried out in the company.

As a proposal for an improvement plan for the business internship, it was proposed to create clear and easily accessible audiovisual instructions. This idea seeks to reduce learning time and decrease errors, contributing to more efficient management.

Keywords: planning, efficiency, budget, economic analysis, productivity

Glosario

Atomation: consiste en la creación e implementación de sistemas y software automatizados que reemplazan labores manuales que se requieran específicamente con capital humano. (IBM, 2025)

Boomi: herramienta creada bajo código que permite a las empresas crear aplicaciones centradas en los clientes, así como flujos de trabajo digitales altamente personalizados, sin la necesidad de tener conocimientos previos en programación. (Boomi integration platform as a service, 2024)

CAPEX: tipo de presupuesto en el que se incluyen inversiones cuyo beneficio se extiende sobre el año fiscal en el que este se adquirió. (SQDM, 2024)

CMR: siglas en inglés de Customer Relationship Management, que traduce “Gestión de Relación con el Cliente” (SQDM, 2024)

Data: software o herramienta tecnológica diseñada para optimizar los procesos operativos y administrativos de una empresa, permitiendo una gestión eficiente de áreas como finanzas e inventarios. (Data tecnología, 2025)

End to End: hace referencia a un servicio de software que implementa aspectos operacionales desde la fase inicial hasta su conclusión de su desarrollo.

FC: Documento en el que se da el consentimiento firmado sobre una información de adquisición. (SQDM, 2024)

Machine Learning: es una subdivisión de la inteligencia artificial centrada en entrenar a computadoras y máquinas para imitar el modo en que aprenden los humanos a través de la experiencia y la exposición a los datos obtenidos frecuentemente. (IBM, 2025)

OC: hace referencia a las Órdenes de Compra, en la cual se detalla precios, cantidades de entrega, condiciones de pago e información del proveedor que presta un servicio o producto. (SQDM, 2024)

OPEX: tipo de presupuesto en el que se incluyen costos operativos recurrentes y que son contabilizados en el periodo de uso.

REC: hace referencia a la Recepción de un documento o factura. (SQDM, 2024)

REQ: documento en el que se Requiere una obligación de pago para un servicio prestado. (SQDM, 2024)

Salesforce: es CRM integrada que brinda a las áreas de trabajo de una empresa una plataforma integral para que estas gestionen sus ventas, servicios al cliente, marketing y operaciones comerciales. (*Sales Cloud*, 2025)

SP: documento en el que se oficializa una petición para la adquisición de un bien o servicio. (SQDM, 2024)

Staffing Tecnológico: modelo de reclutamiento que permite a las empresas acceder a profesionales altamente capacitados en tecnología bajo esquemas flexibles. (Ditech Group, 2024)

Introducción

El presente informe presenta una descripción detallada de las labores realizadas durante la práctica empresarial realizada en SQDM S.A.S empresa del sector tecnológico con presencia en América Latina y Estados Unidos, especializada en soluciones digitales, automatización de procesos, gestión de datos y consultoría estratégica. Aplicando los conocimientos académicos aprendidos en el desempeño de las labores asignadas durante el tiempo de práctica, en el área comercial de la empresa como *General Trainee* y en el área operativa en un proyecto desarrollado para la empresa Claro Colombia en el cual SQDM brindará los servicios para construcción de soluciones analíticas End to End en las modalidades de Modelo de Servicios por Fabrica BI BA y Modelo de Servicios por Rol (MSR). Apoyando las actividades del área de Estrategias Analíticas de Negocio con el cargo de *Ingeniero Soluciones Analítica Aliado*.

Durante el tiempo de práctica, se identificaron diferentes puntos de mejora para el desarrollo de las actividades que se realizan en las áreas de trabajo asignadas, donde se evidencia una ineficiencia en el proceso de capacitación interna y empalme de nuevos integrantes, que afectaba la productividad de la empresa y los servicios que se desarrollan en esta. Planteando que, a través de la implementación de un instructivo audiovisual orientado la optimización de la capacitación interna, se logre reducir errores y aumentar la eficiencia en los procesos internos.

Desde un punto de vista teórico-práctico, esta experiencia permitió aplicar conceptos de economía, procesos empresariales y análisis de datos, buscando la mejora continua y la eficiencia operativa. El desenvolvimiento entre las áreas permitió evaluar las distintas dinámicas organizacionales, comprendiendo las necesidades en particular para lograr desarrollar aportes de valor alineados con las metodologías y los valores que infunda SQDM.

1. Informe de práctica empresarial realizado en SQDM S.A.S

1.1 Contexto de la práctica empresarial

En esta sección se abordará el desarrollo de la práctica empresarial en la empresa SQDM S.A.S, con la participación en diferentes áreas que permitieron adquirir experiencia en procesos técnicos y económicos. Inicialmente, las actividades estuvieron orientadas al apoyo en la gestión comercial, mediante la elaboración de propuestas comerciales e identificación de oportunidades de negocio. Posteriormente, la práctica continuó en el área de operaciones de la empresa, dentro de las modalidades de prestación de servicios que esta ofrece en un proyecto destinado en la compañía Claro Colombia, contribuyendo a las actividades relacionadas con la gestión presupuestal y el seguimiento de órdenes de adquisición de servicios.

1.2 Justificación

La vinculación del practicante de SQDM al proyecto de prestación de servicios en la empresa Claro Colombia surgió ante la necesidad de integrar y mejorar procesos administrativos relacionados a la formulación y estructuración presupuestaria de la compañía, lo que a su vez representa una oportunidad a él practicante proyecte sus conocimientos teóricos dentro de un escenario práctico, en actividades y responsabilidades asignadas dentro de las áreas asignadas.

El practicante eligió esta oportunidad como opción de grado debido al interés en el área financiera. La práctica se centró en un espacio de aprendizaje continuo que aportó al desarrollo profesional y personal, que resalta los conocimientos académicos del programa académico en economía.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un plan de mejora que facilite los procesos internos de capacitación y el uso de herramientas utilizadas en el proyecto asignado en el área de Estrategias Analíticas de Negocio de Claro Colombia.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Analizar los procesos y actividades realizados en Área Estrategias Analíticas de Negocio de Claro, con el fin de identificar inefficiencias y oportunidades de mejora en la planeación y ejecución de los procesos de capacitación.
2. Determinar las debilidades presentes en el proceso de capacitación interna y evaluar el impacto en la eficiencia operativa y en la curva de aprendizaje de los nuevos integrantes.
3. Definir estrategias orientadas a mejorar la eficiencia y efectividad del proceso de capacitación interna del proyecto asignado.
4. Implementar un plan de mejora basado en instructivos audiovisuales debilidades identificadas, con el propósito de optimizar la capacitación interna, mejorar la eficiencia operativa y reducir errores en los procesos.

El objetivo general “Diseñar un plan de mejora que facilite los procesos internos de capacitación y el uso de herramientas utilizados en el proyecto asignado en el área de Estrategias Analíticas de Negocio de Claro Colombia.” se desarrolló en el apartado 5.3 Plan de mejora, en el cual se identifican las actividades y falencias que se observan dentro el Área Estrategias Analíticas de Negocio de Claro.

Los objetivos específicos se desarrollaron en secciones o apartados diferentes. El primer y segundo objetivo específico “Analizar los procesos y actividades realizados en Área Estrategias Analíticas de Negocio de Claro, con el fin de identificar inefficiencias y oportunidades de mejora en la planeación y ejecución de los procesos de capacitación.” y “Determinar las debilidades presentes en el proceso de capacitación interna y evaluar el impacto en la eficiencia operativa y en la curva de aprendizaje de los nuevos integrantes” se desarrollaron en el apartado 5.1.1 Identificación de la situación problemática; el tercer objetivo y cuarto objetivo específico “Definir estrategias orientadas a mejorar la eficiencia y efectividad del proceso de capacitación interna del proyecto asignado” y “Implementar un plan de mejora basado en instructivos audiovisuales debilidades identificadas, con el propósito de optimizar la capacitación interna, mejorar la eficiencia operativa y reducir errores en los procesos.” Se encuentran asociados a los apartados “5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros” y la sección “5.3 Plan de mejora” con el fin de darle desarrollo a los objetivos específicos propuestos por el practicante para el desarrollo de la opción de grado.

2. Perfil de la empresa

A continuación, se presentará una visión general de la compañía SQDM S.A.S en cual se desarrollaron las prácticas empresariales, con la intención de contextualizar y dar una mejor comprensión de las actividades asignadas. Abordando aspectos claves como la razón social, Naturaleza jurídica, objeto social, la misión, la visión y organigrama interno.

2.1 Razón social de la empresa

SQDM S.A.S, empresa del sector tecnológico que ofrece soluciones empresariales por medio de servicios de consultoría, desarrollo e implementación de software. Tiene presencia en diferentes países de América Latina y Norteamérica, pero fue fundada en Colombia.

Su enfoque está concentrado en la transformación digital, la mejora continua y la personalización de soluciones tecnológicas para la necesidad de cada cliente, sus líneas principales de negocio son:

- Fábrica de Software
- Soporte
- Staffing Tecnológico
- Proyectos Especializados

Los anteriores se desarrollan en las siguientes tecnologías:

- Atomation
- Data
- Boomi
- Salesforce

2.2 Objeto social de la empresa

El objeto social de la empresa SQDM es proporcionar servicios de consultoría e implementación en soluciones tecnológicas, incluyendo Automatización Digital de Procesos (DPA), Gestión de Relaciones con Clientes (CRM), nuevas tecnologías como Chatbots y Machine Learning, y soluciones de integración para crear Negocios Conectados. Su objetivo es guiar a los clientes en la implementación de estrategias para mejorar la agilidad empresarial, la productividad

y la relación con los clientes mediante el uso de tecnologías como Salesforce y Bizagi. (SQDM, 2025)

2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa

- Dirección: Cl 31 #13A-51, Oficina 112, Bogotá D.C.
- Teléfono: 300 200 9740
- Correo electrónico: yeseniagarces@sqdm.com
- Jefe inmediato: Yesenia Elena Garces Garces, Scrum Master

2.4 Estructura Organizacional

En esta sección se abordará la estructura organizacional de la compañía SQDM, con la intención de brindar una orientación y un panorama general sobre la distribución y articulación de funciones, procesos y áreas estratégicas. Así mismo, se expondrán elementos que son fundamentales para la cultura organizacional como la visión y la misión, los cuales brindan un lineamiento para la toma de decisiones y marcan una guía para un actuar institucional alineado con los propósitos de la compañía.

2.4.1 Misión de la empresa

La misión de la empresa SQDM S.A.S es:

Ofrecen soluciones de tecnologías de punta a través de servicios que resuelven los desafíos de innovación con un equipo humano flexible y en constante desarrollo de conocimiento para conseguir la satisfacción del cliente, entregando productos y servicios de valor. (SQDM, 2025)

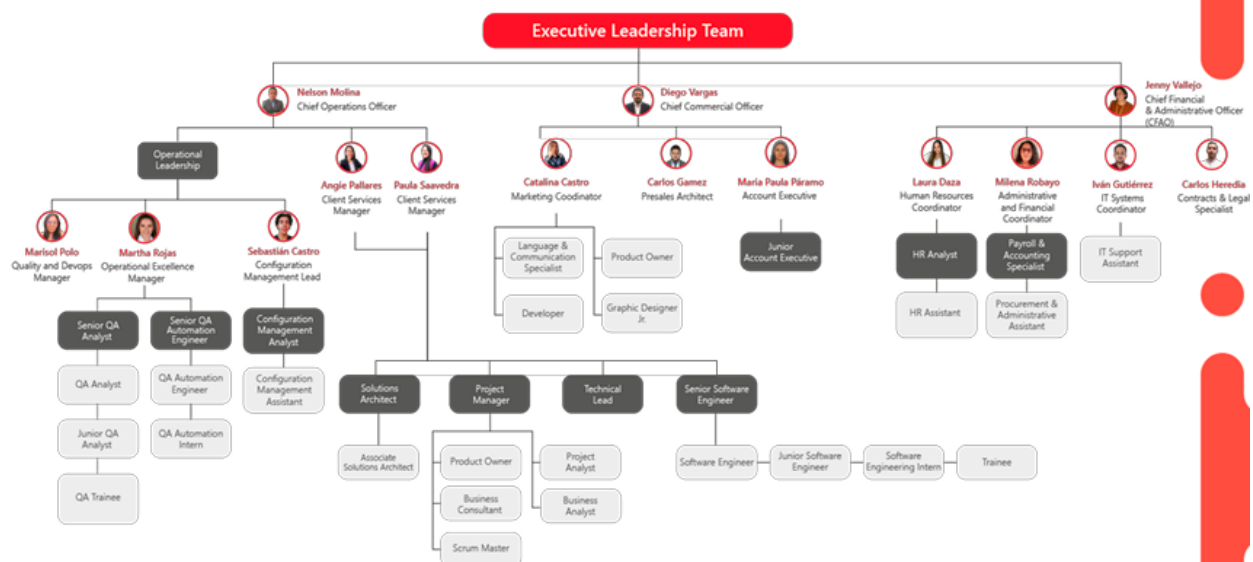
2.4.2 Visión de la empresa

La visión de la empresa SQDM S.A.S es:

Ser una compañía reconocida a nivel global a través de la calidad y especialización de nuestros servicios de consultoría apalancados en nuestro equipo humano. (SQDM, 2025)

2.4.3 Organigrama de la empresa

Figura 1. Organigrama de la empresa SQDM S.A.S



Tomando de Página principal de SQDM S.A.S., (2025)

2.4.4. Valores corporativos

SQDM resalta su cultura organizacional por los valores que promueve con el fin de destacar la excelencia, la innovación y el compromiso. En búsqueda de generar confianza y relaciones que perduren en el tiempo, hace uso de los siguientes valores:

- **Confianza:** establecen relaciones a largo plazo con altos niveles de valor que permite crecimiento personal y profesional ante los clientes internos y externos a través de la autogestión y responsabilidad de una forma clara y consistente. (SQDM, 2025)
- **Servicio:** se anticipan a las necesidades y deseos de los clientes internos y externos a través de un servicio digital. (SQDM, 2025)
- **Flexibilidad:** piensan dinámicamente por los cambios, que permiten ajustarse a las tendencias y necesidades futuras, con el fin de adaptarse a la medida del cliente. (SQDM, 2025)
- **Sentido de lo urgente:** tienen la capacidad de leer la situación de urgencia y dar soluciones en consecuencia a ello. (SQDM, 2025)
- **Empatía:** tienen la capacidad de escuchar activamente y entender al otro para ayudar a encontrar soluciones efectivas a través de una relación amable y oportuna. Entendiendo a los clientes entregan las mejores soluciones con mejor Costo/Beneficio. (SQDM, 2025)

2.5 Aspecto económico

Se realizará un análisis del entorno macroeconómico y microeconómico del desarrollo de las actividades que se realizan en la empresa SQDM S.A.S, este análisis permite identificar las condiciones políticos, estructurales, sociales, y tecnológicos que rodean el desarrollo de actividades de la entidad y que afectan la toma de decisiones y la implementación de sus estrategias. A continuación, se expone un estudio detallado de los factores que condicionan el comportamiento institucional de la SQDM S.A.S en el contexto económico actual.

2.5.1 Entorno macroeconómico

2.5.1.1 Políticas. Colombia cuenta con un marco normativo que regula la protección de datos personales a través de la Ley 1581 de 2012, lo cual impacta directamente en los proyectos de negocios que implican tratamiento de información sensible en la empresa SQDM S.A.S. Asimismo, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) ha impulsado programas para promover la transformación digital en las empresas, lo que constituye un respaldo institucional relevante, con la Ley 1978 de 2019 que impulsa los agentes y autoridades del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (MINTIC, 2025)

2.5.1.2 Económicas. La industria de tecnologías de la información y comunicación ha mostrado un crecimiento sostenido en Colombia, ya que según el boletín informativo del *DANE* en segundo trimestre del año 2025 Información y comunicaciones crece 2,3%, convirtiéndose en un sector estratégico que contribuye al Producto Interno Bruto. La alta demanda de servicios de consultoría tecnológica en sectores como telecomunicaciones ha generado un entorno favorable para empresas como SQDM. No obstante, factores como la inflación y las fluctuaciones en el tipo de cambio pueden afectar los costos operativos y limitar la inversión de las empresas en innovación tecnológica. (DANE, 2025)

2.5.1.3 Sociales. El aumento en el consumo digital y la necesidad de soluciones tecnológicas han generado cambios importantes en la manera en que los clientes se relacionan con las empresas de telecomunicaciones. Esto ha impulsado a compañías del sector tecnológico como Claro Colombia a implementar proyectos con la empresa SQDM, que mejoren la experiencia del cliente mediante el uso de datos y soluciones analíticas. A pesar de ello, la brecha digital en algunas

regiones del país evidencia que todavía existen sectores de la población que no acceden plenamente a los beneficios de la transformación digital.

2.5.1.4 Tecnológicas. Los avances en inteligencia artificial, Big Data y automatización de procesos han transformado la manera en que las empresas gestionan la información y toman decisiones estratégicas. Las soluciones basadas en la nube, el crecimiento de las plataformas de integración y las herramientas de Gestión de Relaciones con Clientes como Salesforce, Atomation, Data y Boomi, han ampliado las posibilidades de innovación en proyectos tecnológicos. No obstante, estos avances también implican el proceso de actualización constante del personal.

Figura 2. *Analisis PEST - SQDM S.A.S*



Adaptado de (MINTIC, et al, 2025)

2.5.2 Entorno microeconómico

El análisis microeconómico de la práctica profesional se aborda mediante la herramienta FODA, la cual permite examinar las condiciones internas y externas que influyen en el desempeño de la organización y del proyecto desarrollado. En el caso de SQDM, se identifican fortalezas

relevantes, como su trayectoria de más de quince años en el sector tecnológico, lo que le ha permitido consolidarse como una compañía confiable en servicios de integración de sistemas y analítica de datos.

2.5.2.1 Proveedores. Los proveedores constituyen un componente esencial dentro del ecosistema empresarial de SQDM S.A.S, ya que estos garantizan el acceso a las plataformas y tecnologías necesarias. Entre los principales proveedores se destacan Salesforce y Boomi, que aportan herramientas especializadas para la gestión de relaciones con clientes y la integración de datos.

2.5.2.2 Usuarios. Los clientes corporativos que demandan soluciones de transformación digital representan el eje central de la estrategia de SQDM S.A.S, empresas como Claro Colombia, buscan a través de estos servicios ofrecidos mejorar su relación con los clientes finales, optimizando procesos internos y mejorando la productividad. La práctica empresarial realizada en la empresa permitió evidenciar que los usuarios valoran especialmente la personalización de las soluciones y la capacidad de innovación que ofrece la compañía.

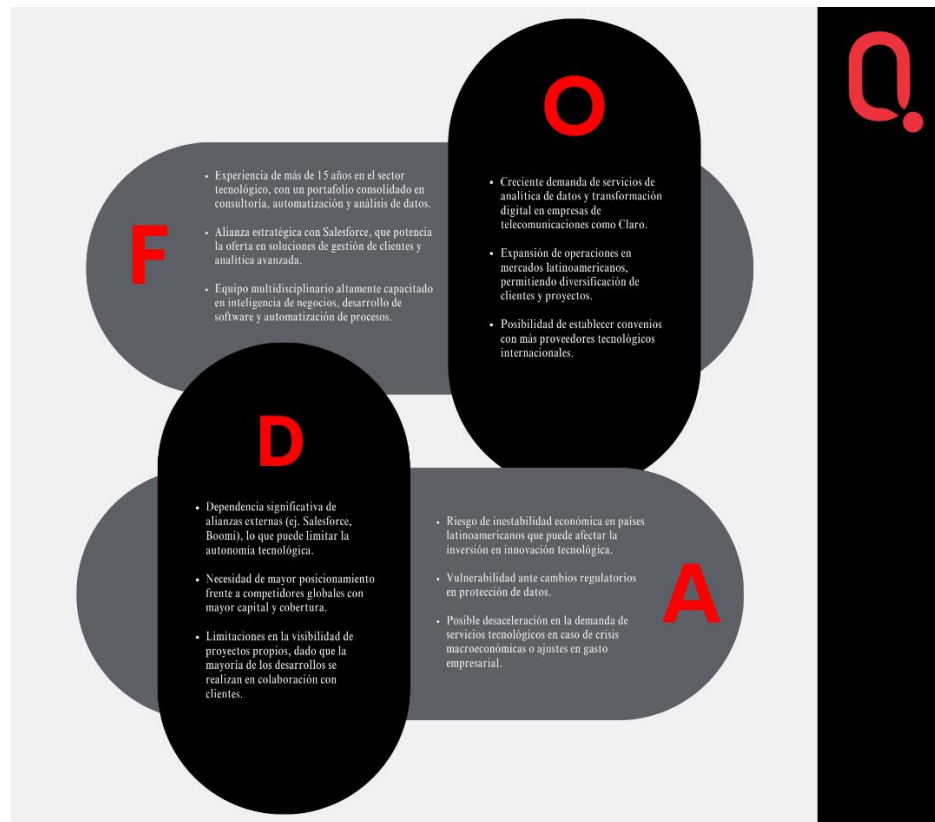
2.5.2.3 Competidores. Los competidores representan un papel importante en el entorno en el que se desenvuelve SQDM S.A.S., ya que la consultoría tecnológica de la información son áreas con alta demanda y en constante crecimiento. En este mercado participan múltiples empresas que ofrecen servicios similares, lo cual genera presión para mantener precios competitivos y altos estándares de calidad. Esta situación impulsa a SQDM a diferenciarse mediante la personalización

de sus soluciones, el acompañamiento cercano a los clientes y la flexibilidad en la implementación de proyectos.

Tabla 1. *Entorno Microeconomico - SQDM S.A.S.*

<i>Factor</i>	<i>Descripción</i>
Proveedores.	• Salesforce, CRM. • Boomi, integración y AT de datos. • Microsoft, Azure, Office 365 • Platzi, Trailhead • Heroku, construcción ejecución y operación de apps.
Clientes	• Bancamía - B. Itaú – B. de la República – B. Agrario – B. Finandina – B. Pichincha – B. Mundo Mujer – B. Santander - B. Colpatria. • Claro Colombia, Cenam, Perú, RD, USA – WOM – UNE – TIGO – TELMEX – Azteca Comunicaciones – RCN. • Cerrejón – Colgas – Grupo Terpel – Cementos Argos – Zona Franca - Isagen • U. del Rosario – U. Andes – U. pontificia católica del Perú – UTEL – U. Javeriana – UNIMINUTO – U. Central – U. Costa Rica. • Alcaldía Ibaúé – BVC – Cosubsidios – Colpensiones – Min. Defensa – Min. Tic – Min. Salud – Min. Relaciones Exteriores.
Intermediarios.	• Salesforce. • Boomi. • Microsoft. • Colibrí. • Plataformas o medio de licitación para contrato público.
Competidores.	• Accenture, AT e implementación de Salesforce, consultora global. • Globant, desarrollo y programación, compañía con presencia en Colombia. • Endava, desarrollo ágil, AT. Operación en Colombia. • CloudGaia, especializado en Salesforce, LATAM. • Avanzo, pionero en SF y transformación digital.

Adaptado de la página principal (SQDM, 2025)

Figura 3. Analisis FODA - SQDM S.A.S

Adaptado de la página principal (SQDM, 2025)

3. Cargos y funciones desempeñadas

En este capítulo se detallarán las actividades y responsabilidades que fueron asumidas por el practicante durante la práctica empresarial en la empresa SQDM S.A.S. En la cual se desarrolló en dos fases, la primera se desarrolló en el área comercial de la empresa y la segunda fase se realizó en el área operativa de la empresa en un proyecto de modalidad de servicios por rol en la compañía de Claro Colombia.

3.1 Cargo desempeñado

- Primera etapa: el cargo asignado en el contrato de aprendizaje fue “*General Trainee*”, enfocado en el apoyo al área comercial de SQDM, específicamente a la representante comercial de la compañía, desarrollando tareas relacionadas con licitaciones, elaboración de propuestas técnicas y económicas, gestión de contratos, actualización de plantillas y seguimiento de caso de estudios.
- Segunda etapa: en la empresa SQDM, se reasignaron actividades dentro el área operativa de la empresa, con el cargo de “*General Trainee*”, en el cual se asignaron actividades para un proyecto desarrollado para la empresa Claro Colombia en el cual, la empresa SQDM brinda sus servicios para construcción de soluciones analíticas End to End en las modalidades de Modelo de Servicios por Fabrica BI BA y Modelo de Servicios por Rol (MSR). En este contexto, el practicante desarrolla funciones bajo la modalidad de *Modelo Servicios por Rol* dentro de la compañía Claro Colombia en el área Estrategias Analíticas de Negocio con el cargo de “*Ingeniero Soluciones Analítica Aliado*” como referencia interna del proyecto. Desarrollando tareas relacionadas con el seguimiento de facturas, validación, planificación y ejecución del presupuesto, entre otras.

3.2 Funciones asignadas

A continuación, se presenta las funciones desarrolladas en cada etapa y un aproximado de las horas por semana y funciones asignadas.

Tabla 2. Listado de funciones y horas asignadas en el área comercial (Valor de horas aproximado)

Nombre de la Función	Horas por semana
Apoyo elaboración de propuestas técnicas y económicas	10
Seguimiento a procesos de RFPs	6
Gestión y actualización de plantillas	8

Reuniones internas por proyectos	4
Participación y apoyo en reuniones con clientes	7
Seguimiento ruta de aprendizaje	4
Revisión de documentación	6
Total	45

Tabla 3. Listado de funciones y horas asignadas en el área Operativa (Valor de horas aproximado)

<i>Nombre de la Función</i>	<i>Horas por semana</i>
Registro y control de información en base de datos internas	8
Validación y seguimiento de órdenes de servicio	5
Elaboración y seguimiento de estado de Actas	5
Seguimiento de ejecución de presupuestos	4
Creación de rubros para ejecución de presupuesto (mes a mes).	5
Gestión y seguimiento de REQ.	6
Creación de REC.	5
Recopilación y cargue de archivos por caso	7
Total	45

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Tabla 4. Descripción de procesos y herramientas en el área Comercial

<i>Proceso</i>	<i>Procedimiento</i>	<i>Herramientas Usadas</i>
Seguimiento de Oportunidades Comerciales	- Registro de Datos.	- Excel
	- Coordinación con el equipo comercial.	- SharePoint
	- Búsqueda de información de contacto.	- Teams - LinkedIn
Gestión de Propuestas Técnicas y Económicas	- Revisión de RFP	- Word
	- Adaptación de Plantillas.	- Excel
	- Elaboración y seguimiento de propuestas.	- SharePoint - Outlook - Teams
Apoyo en Contrataciones	- Revisión y lectura de documentos.	- Adobe
	- Identificación de requisitos y necesidades.	- Excel - Word - Outlook
Gestión Contractual	- Actualización de formatos.	- Excel
	- Seguimiento de firmas.	- Word
	- Control de versiones.	- DocuSign
	- Consulta de licencias.	- Teams - Adobe

Tabla 5. Descripción de procesos y herramientas en el área Operativa.

<i>Proceso</i>	<i>Procedimiento</i>	<i>Herramientas Usadas</i>
Apoyo contable y administrativo	- Conciliación de cuentas.	- Excel

<i>Proceso</i>	<i>Procedimiento</i>	<i>Herramientas Usadas</i>
	- Registro en base de datos.	- SharePoint
	- Control documental.	- Teams
		- Plataformas internas
Validación de órdenes de compras	- Revisión de códigos.	
	- Edición y revisión de actas.	- Excel
	- Revisión de soportes, anexos.	- Teams
	- Seguimiento de estado de OC.	- SharePoint
Recopilación y cargue de archivos.	- Revisión estado de FC	- SharePoint
	- Creación de REC	- Drive
	- Cargue de REC en el SharePoint	- Ivalua
	- Revisión de todos los archivos cargados (Acta, Anexos, OC, REC,)	- Outlook
		- Excel

4. Marco conceptual y normativo

En este capítulo se desarrollará en el contexto teórico y legal que fundamenta las funciones y actividades desempeñadas en la empresa SQDM S.A.S en las áreas asignadas durante la práctica empresarial. A través del marco conceptual, se aclararán los conceptos claves que permiten entender el objeto de estudio y los desafíos abordados en el ejercicio de práctica profesional. Además, el marco normativo proporcionará un panorama de las leyes y reglamentos que rigen las actividades del sector de información y comunicaciones.

4.1 Marco conceptual

El marco conceptual comprende un conjunto de ideas y conceptos que estructuran la comprensión del proceso de internacionalización, la digitalización de servicios públicos y las funciones diplomáticas. Como señala Ortiz García (2006), este apartado conceptual permite enfocar el fenómeno estudiado. En el ámbito del sector tecnológico, información y comunicaciones, los conceptos:

- Analítica de negocios: conjunto de metodologías y herramientas que permiten recopilar, procesar y analizar datos para generar conocimiento útil en la toma de decisiones estratégicas
- CRM (Customer Relationship Management): estrategia de gestión de clientes basada en tecnologías que permiten conllevar información y mejorar la relación con los usuarios
- Desarrollo digital: empresas que aprovechan las tecnologías digitales en los diversos aspectos corporativos para el desarrollo de actividades y generan ventajas competitivas frente a otras compañías del sector.

4.2 Marco normativo

El marco normativo abarca la legislación nacional, empresarial e institucional aplicada para el desarrollo de la práctica empresarial y la elaboración del documento.

4.2.1 Normatividad que regula el tratamiento de datos

- Ley 1581 de 2012 (Colombia): Regula la protección de datos personales y establece los principios para su tratamiento.
- Decreto 1377 de 2013: Reglamenta parcialmente la Ley 1581 en aspectos de autorización y políticas de tratamiento de datos.
- Ley 1266 de 2008: Habeas Data financiero y crediticio, relevante para proyectos de analítica en sectores financieros y telecomunicaciones.
- Resoluciones del MinTIC: Normas que impulsan la economía digital y la seguridad en la información en Colombia.

4.2.2 Normatividad que sustenta la práctica empresarial

- Ley 2043 del 2020: De acuerdo con la *Ley 2043 de 2020*, esta normativa reconoce las prácticas laborales como experiencia profesional, estableciendo que el tiempo de práctica debe ser certificado por la entidad receptora y puede ser sumado como experiencia laboral.
- Reglamento de Opción de Grado de la Universidad Santo Tomás de Aquino (2021): De acuerdo con el *Reglamento de Opciones de Grado* de la Universidad Santo Tomás (2021), la práctica empresarial busca integrar al estudiante en ámbitos de desempeño profesional dentro del mercado laboral, permitiendo la aplicación de los valores institucionales y de los conocimientos adquiridos, con el propósito de aportar al desarrollo de las organizaciones mediante propuestas de mejora que generen valor agregado.

5. Aportes

Este apartado presenta los aportes generados en el contexto de la práctica realizada en la empresa SQDM S.A.S dentro del proyecto bajo la modalidad de MSR (Modelo Servicios por Rol) dentro de la compañía Claro Colombia en el área Estrategias Analíticas de Negocio, en el área de Estrategias Analíticas de Negocio. Los aportes se basan en un análisis detallado de las necesidades y oportunidades de mejora identificadas a lo largo del periodo de práctica, así como en la aplicación de un plan de mejora diseñado para optimizar el proceso de capacitación interna.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

La propuesta de valor agregada al proyecto asignado dentro de la compañía Claro consiste en el diseño e implementación de un plan de mejora, cuyo componente central es el desarrollo de un instructivo audiovisual con el objetivo de reducir la curva de aprendizaje y estandarizar los

procesos de capacitación interna en el área asignada. A través de la identificación de procesos ineficientes y la implementación de soluciones claras.

Con esto, se aporta a la empresa una herramienta didáctica, que, no solo incrementa la eficiencia en el desarrollo de competencias y la transferencia de conocimiento, sino que también fortalece la efectividad de los servicios ofrecidos mediante funcionarios mejor capacitados.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

A través de la asignación del proyecto MSR dentro de la empresa Claro Colombia, se logró identificar que en el área Estrategias Analíticas de Negocio enfrenta falencias en la transferencia de información al momento de realizar el empalme o cambio de nuevos integrantes, además de que la ejecución de tareas asignadas depende de la explicación directa y capacitación por parte de personal experimentado o superior, que ya cuentan con tareas previamente asignadas por la empresa. Lo cual consume tiempos significativos en la curva de aprendizaje y aumenta la cantidad de errores, ya que la información no está estandarizada y no siempre se encuentra disponible en el momento requerido, debido a la imposibilidad de acudir al superior de manera inmediata.

Durante el desarrollo de la práctica empresarial se reconocieron cada una de las tareas habituales y el uso de herramientas internas, estas al momento de ser transmitidas al practicante o nuevo integrante se dan por medio de documentos textuales y acompañamiento de personal experimentado, lo que conlleva a identificar la principal falencia en la curva de aprendizaje prolongada y dependencia constante de otros integrantes del área.

De este modo, se plantea la elaboración e implementación de un instructivo audiovisual para la capacitación de nuevos integrantes del área de Estrategias Analíticas de Negocio de Claro.

Esta permitirá estandarizar los procedimientos, reducir errores y tiempos de adaptación del personal en formación.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

A lo largo de la práctica empresarial que se desarrolló siendo parte de un proyecto bajo la modalidad de servicio por rol en el área de Estrategias Analíticas de Negocio de Claro Colombia, se realizó un análisis detallado de cada uno de los procesos y actividades que se le asignaron al practicante a partir de la ejecución y de la observación directa de cada proceso. Este diagnóstico permitió identificar que los procesos de inducción y empalme a nuevos integrantes dependían principalmente de la transmisión verbal de conocimiento entre trabajadores experimentados y documentos textuales proporcionados por la empresa. Por esto se desarrolló una herramienta audiovisual para apoyar la capacitación interna y empalme de nuevos integrantes del Área.

5.1.2.1 Recursos para el plan de mejora. La herramienta audiovisual implementada se compone de trece (13) videos explicativos los cuales se detalla de la siguiente manera:

Tabla 6. *Listado y detalle del material audiovisual*

<i>Material Audiovisual</i>	<i>Estado</i>
Presentación de herramientas y materiales	Elaborado e implementado
Creación de rubros	Elaborado e implementado
Creación de REQ	Elaborado e implementado
Creación de REC	Elaborado e implementado
Creación de listado de SP-FC	Elaborado e implementado
Relacionamiento de SP	Elaborado e implementado
Relacionamiento de OC	Elaborado e implementado
Relacionamiento de SP y OC en Opex Daia	Elaborado e implementado
Descarga de REC, Carga y liberación de FC	Elaborado e implementado
Creación de Actas	Elaborado e implementado
Edición de Actas y Anexos	Elaborado e implementado
Actualización de listado de Actas	Elaborado e implementado
Actualización de OL Capex	Elaborado e implementado

Tabla 7. Descripción de la Estructura que conforma cada recurso audiovisual.

<i>Fase.</i>	<i>Desarrollo.</i>
Primera.	Introducción a la tarea a ejecutar.
Segunda.	Contextualización de las herramientas a utilizar para la ejecución.
Tercera.	Paso a paso para el desarrollo de la asignación con pantalla proyectada.

Tabla 8. Herramientas utilizadas para el desarrollo del material audiovisual

<i>Herramienta.</i>	<i>Función.</i>
Teams – Microsoft	Esta herramienta permite realizar grabaciones de la locución desarrollada en la reunión, asimismo, de la pantalla proyectada.
Clipchamp – Microsoft	Esta herramienta es ofrecida por Microsoft para realizar edición de video. En este caso, de los materiales explicativos.
OneDrive – Microsoft	Herramienta ofrecida también por Microsoft e implementada por la compañía para el uso de archivos internos. Por medio de esta herramienta, se logra conservar y compartir todo el material audiovisual.

Tabla 9. Proceso metodológico para la implementación del plan de mejora

<i>Etapas</i>	<i>Desarrollo</i>
Diagnóstico para el contenido.	- Identificación detallada de los procesos para el desarrollo de las funciones dentro del área. - Selección de los procesos vitales que requerían estandarización y detalle explicativo.
Diseño de guiones.	- Estructuración del contenido. - Redacción del paso a paso. - Búsqueda de estrategias para proyectar las temáticas de forma comprensiva.
Grabación y edición.	- Grabación de cada tarea basado en el guion. - Edición del material audiovisual.
Organización y entrega.	- Clasificación y titulado de cada video. - Cargue de la carpeta en la plataforma para su fácil acceso.

5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros

La implementación del plan de mejora, basado en el desarrollo de los recursos mencionados, generó resultados positivos y significativos en términos de eficiencia operativa en la capacitación interna y reducción de la curva de aprendizaje

Tabla 10. Impacto del plan de mejora implementado

Logro alcanzado	Impacto en la empresa
Elaboración de instructivo audiovisual para como apoyo de capacitación interna.	Reducción de errores del 45% y reducción del tiempo estimado en un 20% de aprendizaje en el empalme inicial. (valores aproximados)
Estandarización de procesos internos	Mayor coherencia en el desarrollo de actividades dentro del área.
Mayor autonomía en los procesos del área en nuevos integrantes	Independencia en los procesos internos.

5.1.4 Reducción de errores

La implementación del instructivo audiovisual que se desarrollo para el área de Estrategias Analíticas de Negocio del proyecto MSR prestado por la empresa SQDM, permitió una gestión de información más simple y estructurada de los procesos internos que durante la práctica fueron desarrollados y mejorados para próximos practicantes e integrantes de la empresa, lo que se traduce también, en una reducción significativa de la curva de aprendizaje y los errores cometidos por los trabajadores del área. Además, la estandarización de procedimientos facilitó que cada nuevo integrante tuviera acceso a información detallada y unificada sobre el paso a paso de las actividades asignadas y obtuviese así dependencia total de los procesos sin necesidad de acudir directamente al personal del área.

Durante la etapa de prueba y fase experimental del instructivo audiovisual, se observó que los trabajadores del área que hicieron uso del recurso audiovisual presentaron autonomía e independencia de sus responsabilidades. Este resultado evidencia que el material implementado generó los objetivos propuestos por el practicante.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

El desarrollo de la práctica empresarial en la compañía SQDM, dentro del proyecto MSR desarrollado dentro de la empresa Claro Colombia en el área de Estrategias Analítica de Negocios, tiene un impacto en experiencia para el perfil profesional del estudiante, ya que, en el proceso de

esta se adquirieron conocimientos técnicos, habilidades prácticas en ambientes organizacionales y competencias transversales fundamentales para la inserción en el mercado laboral. Esto gracias a herramientas, vivencias y aprendizajes que complementan la formación académica y dan paso a proyecciones más sólidas en ámbitos reales empresariales.

- Valores organizacionales: valores necesarios para el desarrollo profesional en el entorno laboral, como eficiencia operacional y la orientación al resultado, fortaleciendo el sentido ético y profesional.
- Conocimientos técnicos: destacan los conocimientos relacionados con la comprensión del correcto funcionamiento de procesos financieros, operativos y de análisis de datos, por medio del acceso a tecnicismos y la aplicación de estos. Estos procesos permiten desarrollar un correcto uso de presupuestos y gestión de servicios. También se adquirieron conocimientos para el análisis de indicadores y gestión documental.
- Competencias blandas: gracias a la experiencia, se ha reforzado la comunicación asertiva, la responsabilidad y el trabajo en equipo. También se ha impulsado el desarrollo de habilidades interpersonales como la gestión del tiempo, la proactividad, el sentido de lo urgente y el pensamiento crítico, esto gracias a la constante interacción con superiores. Capacidades que resultan esenciales para entornos laborales futuros, logrando hacerlos más dinámicos, colaborativos y eficientes.
- Habilidades prácticas: en el entorno laboral, se fortaleció la capacidad de comunicación, adaptación a ritmos acelerados, precisión al manejar información muy sensible, atención al detalle. También destrezas en manejo de documentos, edición y creación de los mismos, así como estandarización de procesos, tal como se refleja en la propuesta de valor.

5.3 Plan de mejora

Con el fin de consolidar los aportes realizados a la empresa SQDM S.A.S durante el desarrollo de la práctica empresarial, se diseñó un plan de mejora que concreta las propuestas realizadas para el área de Estrategias Analíticas de Negocio.

El plan de mejora se centra en la creación de un instructivo audiovisual, recurso diseñado para guiar a los trabajadores del área en el desarrollo de actividades asignadas. Dicho instructivo audiovisual responde a la necesidad de disponer con un material estandarizado que sirva como apoyo en los procesos de capacitación y empalme de nuevos integrantes o practicantes, así como en la consulta de procedimientos específicos por parte de funcionarios actuales.

Por Ultimo, el plan de mejora no solo busca impactar de manera positiva en la gestión de los procesos internos del área, sino también robustecer el modelo utilizado de formación y capacitación que ofrece el área de Estrategias Analíticas de Negocio como una ventaja competitiva dentro de la empresa Claro Colombia.

Tabla 11. *Propuesta de Plan de mejora para el área de Estrategias Analíticas de Negocio de Claro.*

<i>Aspecto Por Mejorar</i>	<i>Metas</i>	<i>Acciones</i>	<i>Indicador</i>	<i>Hacer / Verificar</i>	<i>Responsable</i>	<i>Recursos</i>	<i>Cronograma</i>
Disminución Del Tiempo En La Curva De Aprendizaje En La Capacitación Y Empalme De Nuevos Integrantes.	Elaborar e implementar instructivos audiovisuales con los procesos y actividades detalladas que se realizan en el área de Estrategias Analíticas de Negocio	Identificar las falencias en los procesos de capacitación interna y de acuerdo crear el material audiovisual que responda a las necesidades del área.	Tiempo promedio de capacitación y Evaluaciones luego de la capacitación	Verificar la implementación mediante encuestas y evaluaciones	Practicante	Herramientas digitales	Durante el tiempo de practica asignado en el proyecto MSR

<i>Aspecto Por Mejorar</i>	<i>Metas</i>	<i>Acciones</i>	<i>Indicador</i>	<i>Hacer / Verificar</i>	<i>Responsable</i>	<i>Recursos</i>	<i>Cronograma</i>
Independencia O Autonomía En Procesos Internos	Elaborar e implementar instructivos audiovisuales con los procesos y actividades detalladas que se realizan en el área de Estrategias Analíticas de Negocio	Realizar un instructivo audiovisual que genere independencia total de los procesos sin necesidad de acudir directamente al personal del área.	Reducción de consultas al superior inmediato	Disminuir el número de consultas realizadas a otros funcionarios o superiores	Practicante / Funcionarios del Área	Herramientas digitales	Durante el tiempo de practica asignado en el proyecto MSR
Reducción De Errores En Actividades Asignadas	Elaborar e implementar instructivos audiovisuales con los procesos y actividades detalladas que se realizan en el área de Estrategias Analíticas de Negocio	Determinar los procesos y actividades más relevantes en el área y así elaborar materiales audiovisuales que instruyan y responda a las necesidades del personal.	Tasa de errores y correcciones	Reducción del 45% de incidencias reportadas antes y después de la implementación.	Practicante / Superiores	Herramientas digitales	Durante el tiempo de practica asignado en el proyecto MSR

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones

La práctica empresarial en la empresa SQDM dentro de las diferentes áreas, fue una experiencia altamente enriquecedora en aspectos profesionales y personales. Durante los seis (6) meses se pusieron en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica, lo

que ayudo a la realización efectiva de las tareas asignadas por la compañía y optimizar procesos internos aportando soluciones innovadoras a falencias encontradas en cada proceso realizado.

El proyecto realizado como mejora continua en la empresa fue un reto propuesto y superado, ya que la etapa de validación del instructivo audiovisual se observó que los trabajadores del área que hicieron uso del recurso audiovisual presentaron autonomía e independencia de sus responsabilidades.

En conclusión, los resultados obtenidos evidencian que el material implementado logro de manera exitosa los objetivos propuestos por el practicante, siendo también una experiencia de alto impacto personal y profesional.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda realizar análisis regular de las herramientas audiovisuales implementadas en el plan de mejora, usando específicamente para la capacitación interna del personal y la ventaja competitiva que obtiene el área Estrategias Analíticas de Negocio dentro de la compañía Claro Colombia.

Referencias

- ¿Qué es machine learning? (2025, junio 27). Ibm.com. <https://www.ibm.com/mx-es/think/topics/machine-learning>
- Bernal, C. A. (2006). Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (2ª ed.). Pearson.
- DANE - PIB Información técnica. (s/f). Gov.co. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica>
- DANE. (2025). Producto Interno Bruto (PIB), II trimestre 2025 preliminar. Bogotá D.C.: DANE, PIB_T. <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-IItrim2025.pdf>
- Decreto 1377 de 2013 - Gestor Normativo. (s/f). Gov.co. Recuperado el 26 de agosto de 2025, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53646>
- Ditech Group. (2024, agosto 20). ¿Qué es el Staffing de TI? Ditech group - Expertos en soluciones IT. <https://it.ditech.es/que-es-el-staffing-de-ti/>
- Ley 1266 de 2008 - Gestor Normativo. (s/f). Gov.co. Recuperado el 26 de agosto de 2025, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34488>
- Ley 1581 de 2012 - Gestor Normativo. (s/f). Gov.co. Recuperado el 26 de agosto de 2025, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Ley 1978 de 2019 - Gestor Normativo. (s/f). Gov.co. Recuperado el 26 de agosto de 2025, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=98210>
- Marco Estratégico - Marco Estratégico. (s/f). MINTIC Colombia. Recuperado el 26 de agosto de 2025, de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Acerca-del-MinTIC/118044:Marco-Estrategico>

Ortiz García, J. M. (2006). Una propuesta metodológica para la construcción de los marcos conceptual y teórico de una investigación. *Ciencia Administrativa*, (1), 206-219.

República de Colombia. (2020, 27 de julio). Ley 2043 de 2020: Por medio de la cual se reconocen las prácticas laborales como experiencia profesional y/o relacionada y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial*. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=137051>

Sales Cloud. (s/f). Salesforce. Recuperado el 2 de septiembre de 2025, de <https://www.salesforce.com/es/sales/cloud/>

Service models. (2023, abril 11). SQDM US. <https://sqdm.com/service-models-en/>

Software de gestión empresarial. (s/f). Data Tecnología. Recuperado el 2 de septiembre de 2025, de <https://datatecnologia.com.co/>

SQDM - (2024, julio 31). SQDM US. <https://sqdm.com/>

Universidad Santo Tomás. (2021). Reglamento opciones de grado, plan 2018-2. Aprobado Consejo Académico Particular 15 de octubre de 2021. Facultad de Negocios Internacionales. Recuperado de <https://facultadnegociosinternacionales.ustabuca.edu.co/index.php/opciones-de-grado>

What is automation? (2025, julio 24). IBM.com. <https://www.ibm.com/think/topics/automation>