



Optimización de la gestión administrativa en Solvo Global mediante la implementación de mecanismo de control logístico, preservación de recursos y acompañamiento al personal.

Modalidad: Práctica Empresarial

Alexandra Marcela Vidal Mendoza
CC. 1065570912

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnología en Gestión Empresarial
Bucaramanga (26, 03 y 2026)



Optimización de la gestión administrativa en Solvo Global mediante la implementación de mecanismo de control logístico, preservación de recursos y acompañamiento al personal.

Modalidad: Práctica Empresarial

Alexandra Marcela Vidal Mendoza
CC. 1065570912

**Informe de práctica para optar al título de
Tecnología en Gestión Empresarial**

DIRECTOR

Walter David Camargo Segura

Laura Marcela Otalvaro Peláez
CEO

GICSE

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnología en Gestión Empresarial
Bucaramanga (26, 03 y 2026)

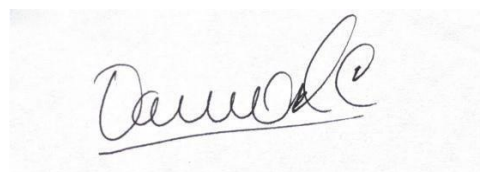
Nota de Aceptación

Este informe final de trabajo de grado,
en modalidad práctica empresarial, fue **APROBADO**
en cumplimiento de uno de los requisitos exigidos por las
Unidades Tecnológicas de Santander para optar el
Título de Tecnóloga en Gestión Empresarial,
según acta No. 16 del 12 de 05 del 2026,
del Comité de Trabajo de Grado



F-DC-128
20250908P3342

Firma del Evaluador



Firma del Director

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a mis padres, quienes han sido mi mayor apoyo, en donde durante todos estos años me han enseñado lo que es la disciplina y motivación constante a lo largo de mi formación profesional. Gracias por su amor, esfuerzo y sacrificio, diario que han hecho posible cada uno de mis logros. A mi novio y hermana, por su compañía, paciencia y apoyo incondicional durante este proceso académico, por impulsarme a seguir adelante y creer en mí en esta etapa de mi vida.

Así mismo, agradezco a Solvo Global S.A.S por brindarme la oportunidad de desarrollar mis prácticas profesionales, permitiéndome tener un crecimiento tanto personal como laboral, y gracias por la confianza depositada en mí durante esta experiencia.

Agradecimientos

Expreso mi agradecimiento a Solvo Global S.A.S., por brindarme confianza y la oportunidad de desarrollar mi proceso formativo dentro de la organización, permitiéndome aplicar los conocimientos adquiridos durante estos años y fortalecer mis competencias profesionales en el área administrativa.

Agradezco de manera especial a mi jefe inmediata Mayra Alejandra Avendaño Rojas y al equipo del área administrativa, quienes, desde el inicio de mis prácticas en el marco de sus funciones, me brindaron consejos, acompañamiento, orientación y apoyo constante durante el desarrollo de mi etapa de prácticas adquiriendo mucho conocimiento y confianza para así facilitar la información necesaria y guiando cada etapa para así (Chiavenato, 2017) yo poder obtener una muy buena experiencia.

Así mismo, extiendo mi reconocimiento a las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) y al docente asesor Walter David Camargo Segura del programa de Gestión Empresarial, por su asesoría académica y seguimiento, los cuales fueron fundamentales para la estructuración y culminación satisfactoria del trabajo de grado.

Tabla de contenido

Introducción.....	12
1. Identificación de la empresa o comunidad.....	14
2. Planteamiento del problema.....	15
<u>2.1 Descripción de la Problemática.....</u>	<u>15</u>
<u>2.2 Justificación de la Práctica.....</u>	<u>16</u>
<u>2.3 Objetivos.....</u>	<u>18</u>
<u>2.3.1 Objetivo General.....</u>	<u>18</u>
<u>2.3.2 Objetivos Específicos.....</u>	<u>18</u>
<u>2.4 Antecedentes de la Empresa.....</u>	<u>20</u>
3. Marco referencial.....	21
4. Metodología.....	22
<u>4.1 Tipo de Investigación.....</u>	<u>22</u>
<u>4.2 Enfoque de la Investigación.....</u>	<u>22</u>

<u>4.3 Técnicas de Recolección de Información</u>	<u>23</u>
<u>4.4 Instrumentos de Recolección de Información</u>	<u>23</u>
5. Desarrollo de la práctica	25
<u>Etapa 1. Observación y Análisis de la Situación Actual</u>	<u>25</u>
<u>Etapa 2. Identificación de Oportunidades de Mejora</u>	<u>25</u>
<u>Etapa 3. Diseño y Creación del Manual</u>	<u>26</u>
<u>Etapa 4. Socialización e Implementación</u>	<u>26</u>
<u>Etapa 5. Evaluación</u>	<u>26</u>
6. Resultados	27
<u>6.1 Elaboración del Manual</u>	<u>27</u>
<u>6.2 Organización y Control de Recursos</u>	<u>28</u>
<u>6.3 Supervisión de Infraestructura y Mantenimiento</u>	<u>30</u>
<u>6.4 Aplicación de Encuesta de Satisfacción</u>	<u>32</u>
7. Consideraciones éticas	43
8. Conclusiones	45

9. Recomendaciones	46
10. Referencias bibliográficas	47
11. Apéndices	48
<u>Apéndice A. Encuesta de Evaluación del Manual.....</u>	<u>48</u>
<u>Instrumento de Recolección de Información.....</u>	<u>48</u>
<u>Apéndice B. Respuestas de la Encuesta (Hoja de Cálculo)</u>	<u>52</u>
<u>Apéndice C. Evidencia del Manual.....</u>	<u>52</u>
12. Anexos	52
<u>Anexo A. Información de la Empresa.....</u>	<u>52</u>
<u>Misión</u>	<u>52</u>
<u>Visión.....</u>	<u>53</u>
<u>Valores.....</u>	<u>53</u>
<u>Anexo B. Registro Fotográfico de Solvo Global S.A.S.....</u>	<u>53</u>

Lista de figuras

Figura 1.....	27
<i>Portada del manual.....</i>	27
Figura 2.....	28
<i>Inventario de insumos sede 33.....</i>	28
Figura 3.....	29
<i>Inventario de insumos sede 56.....</i>	29
Figura 4.....	30
<i>Mantenimiento en Solvo Global S.A.S.....</i>	30
Figura 5.....	32
<i>Porcentaje de trabajadores que participaron en la encuesta por cada sede.....</i>	32
Figura 7.....	34
<i>En qué medida contribuye el manual al desarrollo de funciones en SOLVO S.A.S.....</i>	34
Figura 8.....	35

<i>Que tan pertinente es el manual frente a actividades diarias en SOLVO S.A.S.</i>	35
Figura 9	36
<i>Facilidad que brinda el manual frente a los procesos administrativos y logísticos</i>	36
Figura 10	37
<i>Realmente el manual promueve el uso responsable de los recursos empresariales</i>	37
Figura 11	38
<i>Que tan claro fue el manual en diseño, orden y estructura</i>	38
Figura 12	39
<i>Se brinda orientación al empleado para comprender e implementar el manual</i>	39
Figura 13	39
<i>Satisfacción del Manual</i>	40
Figura 14	40
<i>Mejoramiento del ambiente laboral con el manual</i>	41
Figura 15	41
<i>Implementación del manual de apoyo en la empresa</i>	41

Figura 16	42
<i>Recomendaciones por parte del empleado en la encuesta brindada</i>	42
Figura 17.....	53
<i>Espacios de trabajo de los colaboradores</i>	53
Figura 18.....	54
<i>Área común (Zona de alimentación)</i>	54

Introducción

En el contexto organizacional actual de la empresa, Solvo Global S.A.S no solo deben enfocarse en el rendimiento operativo y el cumplimiento de metas estratégicos, sino también en la importancia de fortalecer la cultura organizacional y en la difusión de las relaciones entre colaboradores basadas en el respeto, la comunicación efectiva y el profesionalismo. La gestión administrativa moderna reconoce que el comportamiento organizacional influye directamente en el clima laboral, la productividad y la imagen corporativa (Chiavenato, 2017).

Diversos estudios en administración y gestión empresarial señalan que la cultura organizacional y las normas de convivencia influyen significativamente en el desempeño de los colaboradores y en la calidad del servicio ofrecido a clientes internos y externos (Ballou, 2004) (Robbins, 2013). En este sentido, establecer límites claros sobre comportamiento, protocolo empresarial y buenas prácticas laborales así de esta manera se contribuye al mejoramiento de la imagen corporativa y a la conservación de un ambiente laboral armónico.

En Solvo Global S.A.S., durante el desarrollo de las actividades en el área administrativa, se identificó la posibilidad de consolidar un manual de buenas prácticas que orienten al personal tanto antiguo como a los nuevos ingresos. Aunque existen políticas institucionales, en la empresa no se contaba con un manual definido y enfocado específicamente en los buenos modales empresariales como un medio de apoyo para la

cultura empresarial.

Por esta razón, el presente proyecto tiene como finalidad el diseño e implementación de un Manual de Buenas Prácticas Empresariales que tendrá como nombre (Lineamientos para la Eficiencia Administrativa y Logística), enfocado en fortalecer la comunicación, el respeto y la convivencia dentro de la empresa. El principal procedimiento utilizado para el desarrollo del proyecto incluyó la observación del entorno laboral, el análisis de las necesidades en el área de administración, la búsqueda de información teórica sobre dinámica organizacional y etiqueta empresarial, y la creación del manual como una guía de apoyo práctico para la empresa.

Como resultado del proyecto, se obtuvo un documento formal que consolida parámetros y límites claros de conducta y buenas prácticas laborales, contribuyendo al fortalecimiento del clima organizacional y a la imagen corporativa. Finalmente, se concluye que la implementación de procedimientos administrativos orientados a la cultura organizacional representan un aporte significativo para la sostenibilidad empresarial, recomendándose su socialización y actualización periódica en la organización.

1. Identificación de la empresa o comunidad

Solvo Global S.A.S. es una compañía que se especializa en la externalización de servicios (BPO) y brinda soluciones operativas y de talento humano a empresas, sobre todo en los Estados Unidos, utilizando el talento profesional y bilingüe de América Latina. Funcionalmente, se centra en campos como la atención al cliente, el soporte administrativo, la contabilidad, lo legal y la selección de personal, trabajando bajo un modelo nearshore que integra eficiencia de costos con proximidad cultural.

En términos organizacionales, tiene presencia en varios países de América Latina y una estructura adaptable que posibilita formas de trabajo híbrido y remoto. Está fraccionada en unidades funcionales según el servicio que brinda, y para conservar estándares de calidad elevados, se apoya en procesos de formación continua y retención del talento (Solvo, 2025).

2. Planteamiento del problema

2.1 Descripción de la Problemática

Solvo global S.A.S como empresa especializada en la prestación de servicios, enfrenta día a día grandes retos tanto administrativos como operarios. debilidades en mecanismos de control logístico, retrasos en la coordinación y dificultades en el seguimiento de los recursos destinados a dichas actividades con costos innecesarios y disminución de productividad. Otro aspecto relevante son las deficiencias en el sentido de pertenencia por parte del personal de solvo S.A.S, afectando directamente a ciertas áreas en la empresa, descuido en la infraestructura y sobrecostos en reparaciones.

Así mismo, se evidencian limitaciones en la estructuración de normas y limitaciones claras, perjudicando al personal encargado de poder llevar un control en cuanto a la logística diaria en la empresa. Por la falta, de sentido de pertenencia de algunos trabajadores Creando un mal ambiente y disgusto a sus compañeros.

De no atenderse estas situaciones, la empresa puede enfrentar una disminución de su competitividad, afectando la calidad de los servicios que ofrece y limitando su capacidad de crecimiento en el mercado. una gestión inadecuada puede disminuir la productividad y desempeño competitivo de una organización.

Frente a esta situación, se determina la necesidad de diseñar un manual de buenas

prácticas que sirva como una herramienta de mejora y apoyo de los procesos internos de la empresa.

Entonces se plantea la interrogante sobre la inquietud de qué manera la elaboración e implementación de un manual de procedimientos administrativos y logísticos permitiría optimizar la gestión administrativa, preservar los recursos y fortalecer el acompañamiento al personal.

2.2 Justificación de la Práctica

La práctica profesional desarrollada en Solvo Global SAS se justifica como respuesta a las debilidades detectadas en los procesos administrativos y logísticos, relacionadas con la falta de mecanismos de control interno, la preservación de recursos y el fortalecimiento del sentido de pertenencia de los empleados. Estas limitaciones impactan en la eficiencia y competitividad de la empresa a través de efectos como sobrecostos de mantenimiento, desorganización operativa y clima organizacional

El desarrollo de la práctica logró la creación y ejecución de un manual de buenas prácticas Empresariales, que se utiliza como medio para mejorar la organización, con el objetivo de establecer directrices claras sobre comportamiento, perfeccionar la gestión logística y fomentar el uso adecuado de los recursos físicos e institucionales. La propuesta fomenta una cultura dentro de la organización que se basa en el respeto, la responsabilidad y la convivencia laboral; fortalecer los métodos de supervisión y control desde una perspectiva administrativa y tecnológica; y reducir costos innecesarios asociados con el mal uso de las infraestructuras en el terreno económico.

Asimismo, La práctica es importante para las Unidades Tecnológicas de Santander porque integra los roles misionales de formación, difusión social y aplicación del conocimiento, lo que posibilita aplicar instrumentos de gestión empresarial a una situación real. Así, se muestra el efecto a nivel académico y profesional de la capacitación recibida, apoyando el crecimiento de la organización y la consolidación del vínculo entre universidad y empresa.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Diseñar un manual de buenas prácticas administrativas y logísticas en Solvo Global S.A.S., con la intención de incrementar la eficiencia de los procesos administrativos, fortaleciendo el uso estratégico de los recursos y contribuyendo al desempeño institucional y del entorno laboral.

2.3.2 Objetivos Específicos

Analizar las principales oportunidades de mejora en los procesos administrativos y logísticos de Solvo Global S.A.S., a través de la revisión documental, la observación directa y entrevistas al personal, con la finalidad de determinar los aspectos que afectan la eficiencia operativa y sugerir acciones que promuevan al fortalecimiento de la gestión administrativa.

Definir los procedimientos de control logístico que serán integrados en el manual de buenas prácticas, mediante el análisis de los procesos administrativos y logísticos, con el fin de fortalecer la ejecución, la planificación y el seguimiento de los procesos administrativos en Solvo Global S.A.S.

Implementar la función del manual de buenas prácticas como una herramienta para orientar al personal en la correcta conservación y el empleo eficaz de los recursos, financieros y materiales, mediante la aplicación de lineamientos organizacionales, que ayuden a disminuir costos, optimizar el uso de insumos y cumplir con los objetivos empresariales.

2.4 Antecedentes de la Empresa

Solvo Global S.A.S. es una compañía colombiana que se especializa en brindar soluciones completas en el campo de los servicios empresariales, particularmente en la gestión del talento humano, la operativa y la administrativa. Desde su creación, la compañía ha concentrado sus empeños en poner en marcha métodos innovadores que fomenten la eficiencia y la calidad en los procesos internos de sus clientes. La ayuda en las funciones administrativas y contables son algunas de sus obligaciones más importantes, que son cruciales para asegurar una prestación de servicios completa.

Las tareas llevadas a cabo durante el desempeño de la práctica profesional se han enfocado en respaldar la administración logística y administrativa, colaborando con el manejo de recursos, la coordinación de procesos internos y la organización de documentos. Esta experiencia ha hecho posible que se reconozcan oportunidades de mejoramiento que ayudan a optimizar la administración y a robustecer el trabajo en equipo en la organización. Así, los roles desempeñados están vinculados directamente con la misión de Solvo Global S.A.S., que se centra en crear soluciones eficaces para fomentar el desarrollo de la organización mediante la mejora constante y la excelencia (Solvo, 2025).

3. Marco referencial

El desarrollo del proyecto actual se basa en teorías organizacionales y administrativas que respaldan la importancia de la gestión eficaz de los recursos, la cultura organizacional y el comportamiento de los empleados dentro de las empresas.

Desde el punto de vista administrativo, (Chiavenato, 2017) sostiene que una gestión organizacional eficaz requiere planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de manera apropiada para garantizar el logro de los objetivos institucionales. En este sentido, el diseño de herramientas administrativas, como manuales de procedimientos o buenas prácticas, ayuda a estandarizar los procesos y a fortalecer los mecanismos de control interno.

La teoría del comportamiento organizacional, por otro lado, afirma que tanto la cultura de la empresa como el ambiente de trabajo tienen un impacto directo sobre el rendimiento y la productividad de los trabajadores (Robbins, 2013). La creación de reglas claras sobre la convivencia y el comportamiento empresarial mejora la comunicación efectiva, disminuye los conflictos y aumenta el sentimiento de pertenencia en la organización.

Adicionalmente, la gestión logística interna se relaciona con la adecuada coordinación de recursos materiales y físicos, permitiendo optimizar tiempos y reducir costos operativos (Ballou, 2004) El seguimiento de las actividades y la protección de la

infraestructura empresarial se ven favorecidos por la aplicación de procedimientos estructurados.

Por lo tanto, la elaboración y ejecución de un Manual de Buenas Prácticas Administrativas y Logísticas está respaldada por estas perspectivas teóricas. Se incorporan las bases de administración, control organizacional y cultura corporativa como instrumentos estratégicos para optimizar la eficiencia institucional y fortalecer el ambiente laboral.

4. Metodología

4.1 Tipo de Investigación

Este trabajo constituye una investigación aplicada, ya que pretende resolver una problemática identificada en la empresa Solvo Global SAS, mediante el diseño e implementación de un manual destinado a optimizar la gestión administrativa y logística.

Así mismo, se clasifica como una investigación descriptiva, ya que se hizo factible el análisis de la situación actual de los procesos administrativos y logísticos, identificando debilidades vinculadas al control de recursos, la organización de actividades y el comportamiento organizacional de los colaboradores.

4.2 Enfoque de la Investigación

La investigación adopta un enfoque mixto, integrando elementos cualitativos y cuantitativos.

Por un lado, el enfoque cualitativo se demuestra mediante la observación directa de los procesos administrativos y logísticos, lo que permite identificar oportunidades de mejora en la gestión interna de la empresa.

Por otro lado, se aplicó un enfoque cuantitativo mediante la realización de una encuesta dirigida a los colaboradores, cuyos resultados se representaron mediante gráficos estadísticos, lo que permitió analizar la percepción en relación con el manual diseñado.

4.3 Técnicas de Recolección de Información

Se utilizaron las siguientes técnicas de recopilación de información para el desarrollo del proyecto:

La observación directa facilitó el análisis del funcionamiento de los procesos administrativos y logísticos, así como la identificación de deficiencias en el control de recursos y en la organización de las actividades dentro de la empresa.

Se llevó a cabo una encuesta entre los colaboradores para evaluar su percepción del manual, considerando aspectos como claridad, pertinencia, utilidad y grado de satisfacción.

4.4 Instrumentos de Recolección de Información

Las herramientas utilizadas para la recolección de la información fueron:

El Cuestionario estructurado compuesto por preguntas 10 preguntas cerradas de opción múltiple, que fue destinado a evaluar la percepción de los colaboradores respecto

al manual implementado.

Los documentos administrativos empleados durante la práctica, se utilizó para registrar actividades como el control de inventario, la entrega de elementos y el seguimiento de los procesos logísticos.

5. Desarrollo de la práctica

En el desarrollo de prácticas en Solvo Global SAS se llevó a cabo de acuerdo con el plan de trabajo descrito en el primer cronograma, que estaba organizado en varias etapas centradas en el logro de los objetivos establecidos.

Etapas 1. Observación y Análisis de la Situación Actual

Esta etapa se desarrolló durante el periodo entre (22-septiembre-2025) y (17-octubre-2025), con una duración de (4 semanas). Durante esta fase, de observación directa se llevó a cabo la observación de los procesos administrativos y logísticos, junto con la revisión de documentos y el apoyo en tareas como la gestión de proveedores, el control y verificación del mantenimiento, la organización del inventario, la elaboración de actas de ingreso, la recepción de correspondencia y la supervisión de la infraestructura. Esta fase permitió identificar oportunidades de mejora relacionadas con el control interno, la preservación de recursos y el fortalecimiento del sentido de pertenencia de los empleados.

Etapas 2. Identificación de Oportunidades de Mejora

Esta etapa se ejecutó entre (21-octubre-2025) y (25-noviembre-2025), con una duración de (5 semanas). Con base en los datos recopilados, se evaluaron las principales debilidades en el comportamiento organizacional y los mecanismos de control logístico. También se demuestra la necesidad de establecer directrices claras que orienten

a los empleados en el uso adecuado de los recursos, el cumplimiento de las necesidades básicas y la correcta ejecución de los protocolos administrativos.

Etapa 3. Diseño y Creación del Manual

Esta etapa se llevó a cabo entre (8-diciembre-2025) y (19-diciembre-2025), con una duración de (2 semanas). El manual se elaboró como una herramienta formal, estableciendo contenido relacionado con las normas de comportamiento empresarial, el uso apropiado de las instalaciones, el control logístico, la conservación de recursos y los procedimientos para la atención al cliente interno y externo. Para facilitar su comprensión e implementación, el material se organizó de forma clara y práctica.

Etapa 4. Socialización e Implementación

Esta etapa se realizó entre (12-enero-2026) y (02-febrero-2026), con una duración de (3 semanas). Se llevó a cabo la presentación de un manual al personal administrativo y al equipo de trabajo tanto como el área de callcenter, área de servicios generales etc. en el que se describe su propósito y alcance. Se fomentó su uso como una guía o herramienta de apoyo para fortalecer la cultura organizacional, aumentar la eficacia administrativa y ayudar a alcanzar los objetivos institucionales. Adicionalmente como parte del proceso de evaluación,

Etapa 5. Evaluación

Finalmente, se diseñó y aplicó una encuesta que se ejecutó entre el (9-febrero-2026) y (27-febrero-2026) con una duración de (3 semanas). Que fue dirigida a los

colaboradores, con el objetivo de conocer su percepción frente al manual, su nivel de comprensión y aplicabilidad en las actividades diarias los resultados obtenidos permitieron identificar el nivel de aceptación del manual y establecer oportunidades de mejora.

6. Resultados

6.1 Elaboración del Manual

El manual "Lineamientos para la eficiencia administrativa y logística" fue creado durante el desarrollo de la práctica (ver figura 1). Este contiene directrices que apuntan a mejorar los procesos administrativos, supervisar los recursos y reforzar el entorno laboral.

Figura 1

Portada del manual.



La imagen representa la portada del manual implementado en SOLVO S.A.S durante el periodo de prácticas. Fuente: Elaboración propia.

6.2 Organización y Control de Recursos

Se logró una mejor supervisión y control de los componentes empresariales a través de la organización de inventarios (ver figura 2 y 3), la entrega de elementos a los trabajadores y el registro de las actas correspondientes.

Figura 2

Inventario de insumos sede 33.

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 2.0

SEMANA DEL : 75 A 31 diciembre
SOLICITA: Nelly Gomez
SEDE: CASA CRA 33 - SOLVO

DESCRIPCIÓN	UND	CANTIDAD
CAFÉ MOLIDO Y TOSTADO	LB	4
AZUCAR TUBO / SOBRE	LB	2
AROMATICAS	CAJITA	YERBABUENA 3 MANZANILLA 3
MEZCLADOR	PAQUETE	1
PAPEL TOALLA	ROLLO	3 x 9
PAPEL HIG	ROLLO	2 x 4 = 8
JABON LOZA	GL	
ESPONJA LOZA	UND	
JABON LIQ MANOS	GL	
LIMPIAVIDRIOS	BOTELLA	
PAÑO ABSORVENTE	PAQUETE	1
DETERGENTE EN PLOVO	LB	1
BOLSA BASURA VERDE 70 X 90	PAQUETE	Negra ___ Blanc ___ Verde ___
BOLSA BASURA NEGRA 55 X 70	PAQUETE	Negra 3 Blanc 3 Verde 3
GUANTES	UND	S ___ M ___ L ___
REPUESTO ESCOBA	UND	
MECHA TRAPERO	UND	
RECOGEDOR	UND	
BIOVARSOL	GL	1
LIMPIDO	GL	
AMBIENTADOR PISO	GL	1
BOLSA 21 x 32 4 Paquetes		
Firma quien entrega: _____		
Firma quien recibe _____		

En la imagen se logra apreciar una parte del inventario creado para la sede 33 de las oficinas de SOLVO S.A.S. Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Inventario de insumos sede 56.

SEMANA DEL : 75 al 31 DIC 2025
SOLICITA: Yanife avanzo
SEDE: CASA CALLE 56 - SOLVO

DESCRIPCIÓN	UND	CANTIDAD
CAFÉ MOLIDO Y TOSTADO	LB	6
AZUCAR TUBO / SOBRE	LB	2
AROMATICAS	CAJITA	YERBABUENA 4 MANZANILLA 6
MEZCLADOR	PAQUETE	2
PAPEL TOALLA	ROLLO	8x2 = 16
PAPEL HIG	ROLLO	4x4 = 16
JABON LOZA	GL	1
ESPONJA LOZA	UND	
JABON LIQ MANOS	GL	1
LIMPIAVIDRIOS	BOTELLA	
PAÑO ABSORVENTE	PAQUETE	3
DETERGENTE EN PLOVO	LB	1
BOLSA BASURA VERDE 70 x 90	PAQUETE	Negra 3 Blanc 3 Verde 3
BOLSA BASURA NEGRA 55 x 70	PAQUETE	Negra 4 Blanc Verde
GUANTES	UND	S M L
REPUESTO ESCOBA	UND	
MECHA TRAPERO	UND	
RECOGEDOR	UND	1
BIOVARSOL	GL	
LIMPIDO	GL	2
AMBIENTADOR PISO	GL	1

Firma quien recibe: _____
Firma quien entrega: _____

21 x 32 = 5 Paquetes Baño
Toallas para limpiar
Bolsa blanca del D7 para la caneca de
a cocina

En la imagen se logra apreciar una parte del inventario de la sede 56 de las oficinas de SOLVO S.A.S. Fuente. Elaboración propia.

6.3 Supervisión de Infraestructura y Mantenimiento

Se realizó seguimiento constante al estado de las instalaciones (ver figura 4), identificando necesidades de mantenimiento, uso adecuado de inventarios y garantizando condiciones adecuadas en la sede.

Figura 4

Mantenimiento en Solvo Global S.A.S.

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 2.0



ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

En la imagen se logra apreciar al lado izquierdo, el antes de una zona común y a la derecha el después, ya habiendo aplicado correctas medidas de seguimiento al inventario y mejoramiento de infraestructura. Fuentes: Elaboración propia.

6.4 Aplicación de Encuesta de Satisfacción

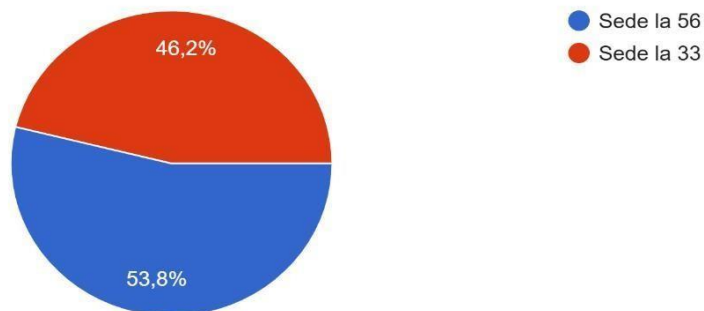
Se diseñó y aplicó una encuesta para evaluar la percepción de los colaboradores frente al manual, permitiendo identificar su nivel de aceptación y posibles mejoras, (ver anexo 1).

Resultados de la Encuesta a Trabajadores de Solvo S.A.S

Figura 5

Porcentaje de trabajadores que participaron en la encuesta por cada sede.

Sede en la que labora
13 respuestas



La grafica presenta la participación de los colaboradores según la sede en la que laboran, la población total de Solvo Global S.A.S está conformada por 190 colaboradores en la sede de la 56 y 160 en la sede de la 33.

La encuesta estuvo conformada por un total de 26 empleados, de los cuales aproximadamente con una participación de 14 empleados que pertenecen a la sede de la 56 que representan el (53,8%) en la gráfica y en la sede de la 33 participaron 12 empleados, lo que equivale al (46,2%). La selección de los participantes se llevó a cabo de manera voluntaria, teniendo en cuenta la disponibilidad de los empleados al momento de la aplicación del cuestionario.

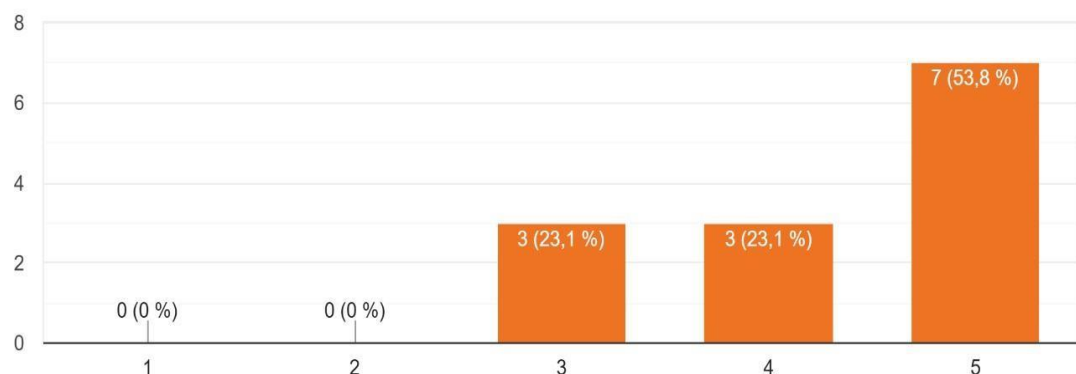
Es importante mencionar que no todos los empleados pudieron participar en la encuesta debido a las responsabilidades propias de sus funciones, lo cual limitó la disponibilidad de algunos empleados. Adicionalmente, en la sede 33 una parte significativa del personal labora bajo modalidad híbrida, lo que también pudo influir en el nivel de participación. Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Que tan claro le fue al empleado de SOLVO SAS la comprensión del manual.

1. ¿Cómo evalúa la claridad y comprensión del contenido del manual?

13 respuestas



La grafica de barra muestra la percepción de los colaboradores frente a la claridad del manual, en donde se utilizó una escala del 1 a 5. en donde 1 significa “poco clara” y 5 significa “muy clara” evidenciándose una tendencia hacia valoraciones positivas, lo que nos dice que el contenido es comprensible para la mayoría de los colaboradores.

El resultado muestra que el manual cumple su objetivo de comunicar claramente las directrices administrativas y logísticas, facilitando su comprensión y aplicación en el lugar de trabajo. Sin embargo, la existencia de valoraciones intermedias o bajas sugiere que también pueden surgir problemas de comprensión en algunas situaciones, que pueden estar relacionados con la forma en que se socializó el texto o con la variedad de perfiles dentro de la organización.

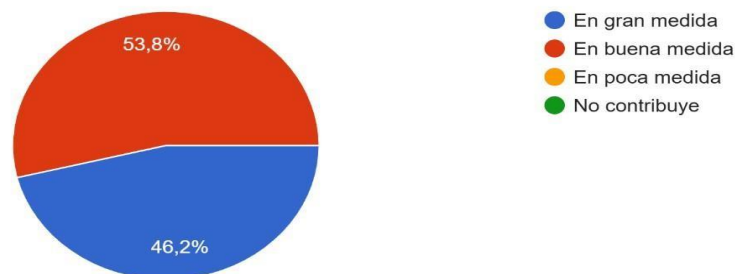
En este sentido, se destaca la importancia de reforzar los procesos de divulgación y apoyo para los empleados, a fin de garantizar que todos los colaboradores puedan comprender y utilizar correctamente el contenido del manual. Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

En qué medida contribuye el manual al desarrollo de funciones en SOLVO S.A.S.

2. ¿En qué medida considera que el manual contribuye al desarrollo adecuado de sus funciones?

13 respuestas



La grafica de torta muestra la percepción de los colaboradores sobre el grado de aporte en el que el manual contribuye en el desarrollo de sus funciones, observándose una consideración hacia valores positivos, por lo tanto, indica que el manual es percibido como una herramienta útil.

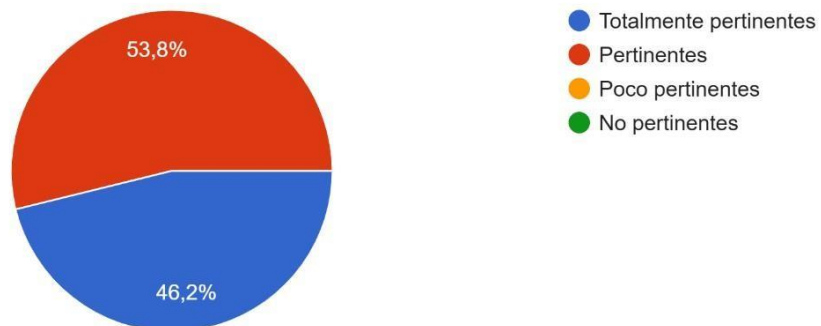
Esto sugiere que el manual cumple su propósito de apoyar la gestión administrativa y guiar a los colaboradores en la realización de sus tareas, facilitando la organización y el uso adecuado de los recursos. Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Que tan pertinente es el manual frente a actividades diarias en SOLVO S.A.S.

3. ¿Qué tan pertinente son los lineamientos establecidos en el manual frente a sus actividades diarias?

13 respuestas



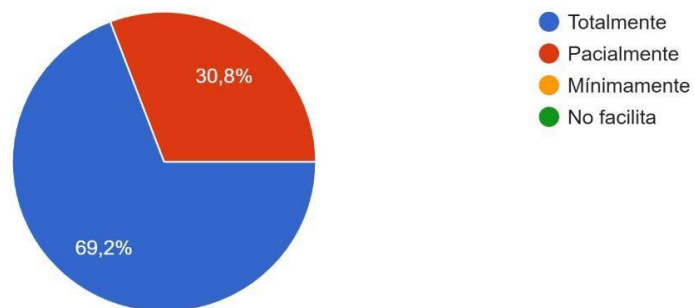
La grafica presenta la percepción de los colaboradores respecto al aspecto evaluado del manual, evidenciándose una mayor concentración de respuestas son favorables, lo que sugiere que el manual cumple con su propósito.

En ese sentido, se demuestra que la herramienta desarrollada es relevante para las actividades diarias de los colaboradores ya que sus características están adaptadas a las necesidades reales del lugar de trabajo. Esto demuestra que el manual no solo se comprende, sino que también resulta útil para llevar a cabo las tareas, lo que facilita que el personal se oriente en sus tareas diarias. Fuente: Elaboración propia.

Figura 9

Facilidad que brinda el manual frente a los procesos administrativos y logísticos.

4. ¿El manual facilita la organización y ejecución de los procesos administrativos y logísticos?
13 respuestas



La grafica de torta nos muestra la percepción de los colaboradores frente a si el manual facilita la ejecución de los procesos administrativos y logísticos, en donde se evidencia una clara tendencia hacia valoraciones positiva. En donde se observa que la mayoría que la mayoría considera que el manual contribuye de manera eficiente.

De esta manera, se demuestra que el manual facilita tanto la organización como la ejecución de los procesos administrativos y logísticos, lo que indica que sus directrices son aplicables y funcionales en las actividades diarias de los colaboradores.

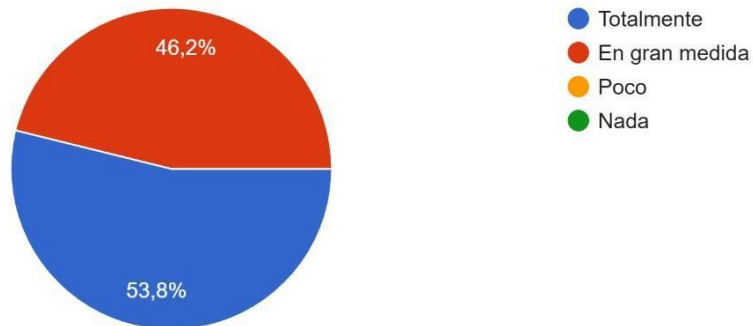
Fuente: Elaboración propia.

Figura 10

Realmente el manual promueve el uso responsable de los recursos empresariales.

5. ¿Considera que el manual promueve el uso adecuado y responsable de los recursos empresariales?

13 respuestas



El gráfico nos presenta la percepción de los colaboradores respecto a si el manual promueve el uso adecuado y responsable de los recursos de la empresa, en donde podemos evidenciar valoraciones positivas lo que nos indica que el 53,8% de los colaboradores está totalmente de acuerdo.

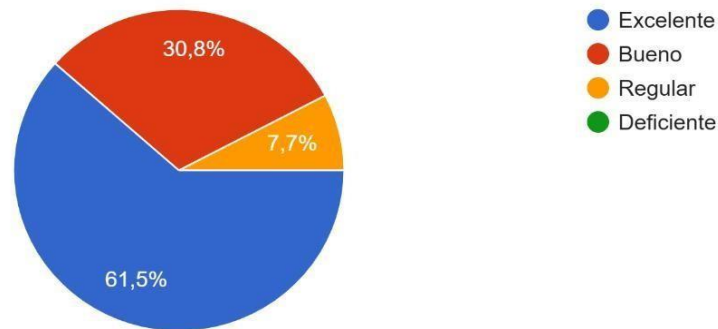
En esta perspectiva, se evidencia que el manual cumple un papel importante en la promoción de buenas prácticas relacionadas con el manejo de los recursos empresariales, ya que sus lineamientos orientan a los empleados hacia un uso más responsable y consciente de los mismos. Esto refleja que la herramienta no solo aporta a la organización de los procesos, sino también al fortalecimiento de la cultura de responsabilidad. Fuente: Elaboración propia.

Figura 11

Que tan claro fue el manual en diseño, orden y estructura.

6. ¿Cómo considera la presentación del manual (diseño, orden, estructura)?

13 respuestas



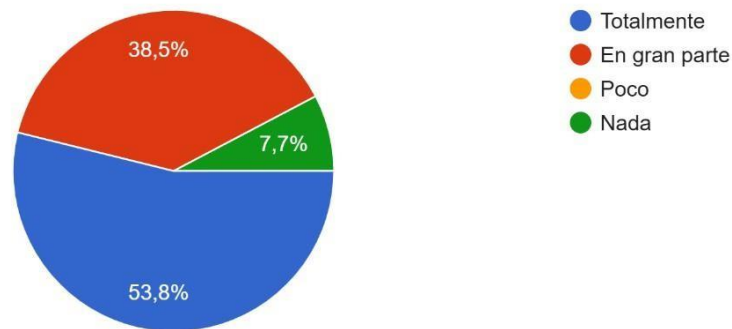
La grafica nos presenta la percepción de los colaboradores respecto al manual (diseño, orden y estructura), en donde evidentemente tenemos una tendencia mayoritariamente positiva. También se puede observar que el 61,5% de los encuestado califica la presentación como excelente, mientras que el 7,7% lo evalúa como regular, lo que indica un buen nivel de aceptación.

De esa manera, se demuestra que la estructura visual es apropiada y atractiva para el equipo, lo que facilita su lectura y comprensión. El porcentaje que lo clasifica como regular sugiere que aún existen aspectos de diseño, organización o presentación que deberían optimizarse para lograr una mayor aceptación y mejorar la experiencia de los usuarios. Fuentes: Elaboración propia.

Figura 12

Se brinda orientación al empleado para comprender e implementar el manual.

7. ¿Ha recibido la orientación suficiente para comprender e implementar el manual?
13 respuestas



El resultado de la gráfica nos refleja que, más de la mitad de los colaboradores perciben de manera favorable la orientación, comprensión e implementación del manual esto se refleja con un porcentaje de 53,8%. No obstante, un 7,7% manifiesta no haber recibido la orientación suficiente, lo que nos indica la necesidad de fortalecer las estrategias de capacitación.

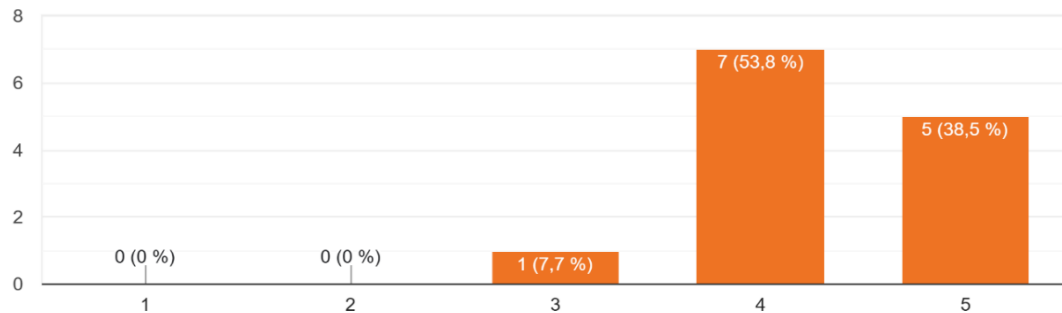
En este sentido, se considera que, si bien el equipo comprende el manual, la eficacia de su implementación depende en gran medida de las estrategias de capacitación utilizadas, por lo que es fundamental garantizar que todos los colaboradores reciban la orientación necesaria para su correcta aplicación. Fuente: Elaboración propia.

Figura 13

Satisfacción del manual.

8. ¿Qué tan satisfecho(a) está con el manual en general?

13 respuestas



En la gráfica de barras se observa, que la mayoría de los colaboradores se inclinan más por los valores positivos en donde un 53,8% califico con un 4 y un 38,5% con un 5 que está dentro del nivel “muy satisfecho”, solo un 7,7% califico con un 3 ubicado en un nivel regular, mientras que no se registraron niveles de insatisfacción.

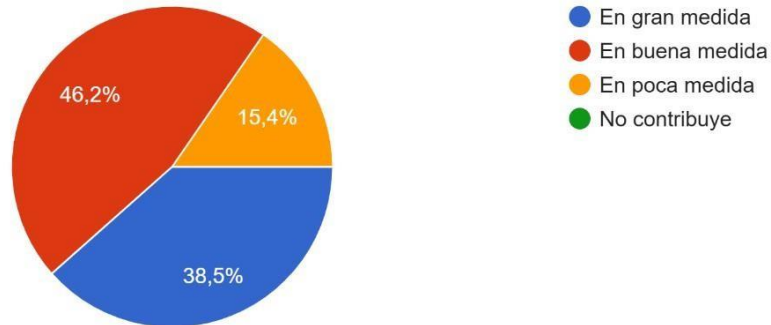
Bajo este enfoque, existe un alto grado de satisfacción general con el manual, lo que indica que la herramienta ha sido bien recibida por los colaboradores y cumple con sus expectativas en el desarrollo de sus funciones. Además, la falta de valoraciones negativos refleja la aceptación del manual por parte de la organización, lo que demuestra su relevancia y utilidad en el entorno laboral. Fuente: Elaboración propia.

Figura 14

Mejoramiento del ambiente laboral con el manual.

9. ¿En qué medida el manual contribuye al mejoramiento del ambiente laboral?

13 respuestas



La grafica de torta muestra la percepción que tienen los colaboradores respecto a que el manual contribuye en buena medida al mejoramiento del ambiente laboral, en donde evidentemente se observa que un 46,2% dice que “en buena medida” contribuye el manual, mientras que un 38,5% dice que “en gran medida” y que un 15,4% nos indica que contribuye “en poca medida”.

En concordancia con lo anterior, se demuestra que la mayoría de los compañeros de trabajo ven el manual con buenos ojos, lo que pone de relieve su impacto positivo en el entorno laboral. El porcentaje que cree que su contenido es bajo sugiere que, aunque la herramienta tiene un efecto positivo, hay factores que reforzar para lograr una mayor incidencia en todos los colaboradores. Fuente: Elaboración propia.

Figura 15

Implementación del manual de apoyo en la empresa.

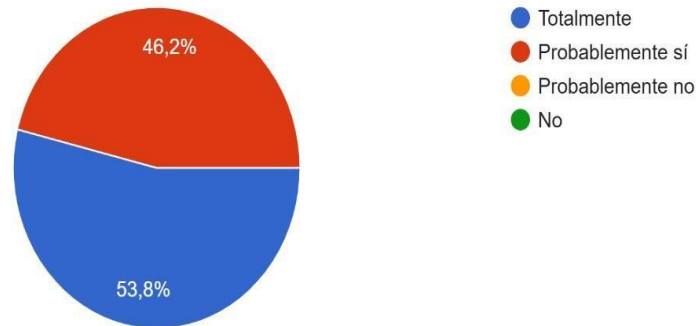
ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

10. ¿Recomendaría la implementación del manual como herramienta de apoyo en la empresa?

13 respuestas



Lo que se observa en la gráfica es que el 53,8% de los colaboradores recomendarían “totalmente” la implementación del manual como una guía de apoyo para solvo por otro lado un 46,2% “probablemente si” lo recomendaran.

En este contexto, existe un alto grado de aceptación del manual por parte de los colaboradores, ya que la mayoría de las respuestas se centran en opciones positivas. Esto demuestra que la herramienta se considera útil y relevante dentro de la organización lo que fomenta la confianza en su uso como apoyo para el desarrollo de las funciones. Y que la ausencia de evaluaciones negativas pone de relieve la viabilidad de la implementación y su impacto positivo en los procesos internos. Fuente: Elaboración propia.

Observaciones

Figura 16

Recomendaciones por parte del empleado en la encuesta brindada.

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 2.0

Es fundamental fomentar el compromiso y la responsabilidad del personal en el cumplimiento del manual, promoviendo una cultura organizacional basada en el orden, la calidad y la mejora continua. Se sugiere establecer mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan verificar su aplicación, así como espacios de retroalimentación donde los colaboradores puedan aportar sugerencias para optimizar los procesos.

recomiendo que la implementación del presente manual vaya acompañada de procesos de capacitación continua para todo el personal, con el fin de garantizar su correcta comprensión y aplicación. Asimismo, es importante realizar revisiones periódicas que permitan actualizar los contenidos según las necesidades del entorno laboral y los cambios normativos, asegurando así su efectividad y pertinencia en el tiempo.

Se sugiere que el manual sea presentado de manera clara, accesible y estructurada, facilitando su consulta por parte de todos los colaboradores. Además, es importante garantizar que cada área tenga definidas sus funciones y responsabilidades dentro del documento, evitando confusiones y promoviendo una ejecución eficiente de los procesos establecidos.

Las observaciones personales realizadas por algunos colaboradores evidencian que, aunque el manual es percibido como una herramienta útil, su efectividad depende del fortalecimiento de los procesos de capacitación, socialización y seguimiento. Así mismo, se identifica la necesidad de mantener el documento actualizado y estructurado de manera clara, con el fin de facilitar su comprensión y aplicación en las actividades diarias, lo que refleja oportunidades de mejora en su implementación dentro de la empresa. Fuente: Elaboración propia.

7. Consideraciones éticas

El proyecto desarrollado no involucró el uso o manejo de recursos vivos, agentes o muestras biológicas, ni representó riesgos para la vida, el ambiente o los derechos humanos.

Se llevó a cabo un proceso de diagnóstico y análisis, observación directa de los

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 2.0

procesos administrativos y, en algunos casos, interacción con el personal para identificar oportunidades de mejora. Se recopilaron datos. La información utilizada tenía carácter institucional y se manejó con la máxima confidencialidad, respetando las políticas internas de la empresa.

En el ámbito organizacional de la empresa, se respetaron los principios éticos de beneficencia y no maleficencia al ofrecer una herramienta centrada en la mejora organizacional sin afectar a las personas. Se respetó el principio de autonomía al abstenerse de exponer la identidad a los individuos implicados en los daños e intervenir en situaciones que pusieran en peligro la privacidad de los colaboradores. Se defendió el principio de justicia al presentar una propuesta que beneficia a toda la empresa.

En consecuencia, como resultado, el proyecto no requirió la intervención del Comité de Ética, al no representar riesgos ni implicaciones que lo ameritaran.

8. Conclusiones

Se evidenció la importancia de socializar el manual para los empleados de la empresa, de modo que estén familiarizados con las directrices establecidas y puedan implementarlas adecuadamente en el desarrollo de sus tareas diarias, ya que su conocimiento y correcta aplicación contribuyen al fortalecimiento del sentido de pertenencia y a que sean mucho más responsables con los recursos de la empresa.

Así mismo, se identificó la necesidad de realizar actualizaciones y revisiones anuales del manual con la finalidad de garantizar su adaptación a las necesidades y cambios que surjan en los procesos administrativos y logísticos de la empresa y garantizar que siga siendo una guía útil para la gestión organizativa.

Finalmente, se concluye que el fortalecimiento de fomentar una cultura de responsabilidad organizacional dentro de la empresa, basadas en la responsabilidad y el orden de la empresa, esto influye directamente de manera positiva en el cumplimiento del adecuado manejo de la gestión de los recursos, el mantenimiento de la infraestructura y el cuidado de un entorno de trabajo apropiado.

9. Recomendaciones

Se recomienda realizar capacitaciones periódicas para los colaboradores y el personal administrativo con el fin de reforzar su comprensión y garantizar la aplicación de las directrices descritas en el manual. Estas actividades permitirían un mejor aprendizaje y desempeño laboral, fomentarían las buenas prácticas dentro de la organización y garantizarían que todos los empleados antiguos y nuevos conozcan y apliquen adecuadamente los procedimientos establecidos.

Se recomendó que el manual se actualizara y revisara anualmente para mantenerlo en coherencia con cualquier cambio o necesidad que pueda surgir dentro de la empresa. De este modo, se garantiza que la información siga siendo relevante, útil y aplicable para el correcto desarrollo de la organización.

Se les sugirió realizar encuestas periódicas para los colaboradores para evaluar su nivel de comprensión, aceptación y uso del manual dentro de la empresa. Esta herramienta permitirá identificar áreas de mejora y comprender cómo perciben los empleados los procedimientos establecidos de esa forma fortalecer continuamente los procedimientos administrativos y logísticos utilizados en Solvo Global S.A.S.

10. Referencias bibliográficas

Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación. <https://books.google.com/books/about/Log%C3%ADstica.html?id=ii5xqLQ5VLqC>

Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración (8.ª ed.)*. McGraw-Hill. https://www.casadellibro.com.co/libro-introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-8-ed/9786071509802/2253049?utm_source

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional (15.ª ed.)*. Pearson Educación. https://www.academia.edu/31376368/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbins

Solvo Global S.A.S. (2025). *Nosotros*. <https://www.solvoglobal.com>

11. Apéndices

Apéndice A. Encuesta de Evaluación del Manual

Instrumento de Recolección de Información

1. ¿Cómo evalúa la claridad y comprensión del contenido del manual?

Poco clara

1

2

3

4

5

Muy clara

2. ¿En qué medida considera que el manual contribuye al desarrollo adecuado de sus funciones?

En gran medida

En buena medida

En poca medida

No contribuye

3. ¿Qué tan pertinente son los lineamientos establecidos en el manual frente a sus actividades diarias?

Totalmente pertinentes

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 2.0

Pertinentes

Poco pertinentes

No pertinentes

4. ¿El manual facilita la organización y ejecución de los procesos administrativos y logísticos?

Totalmente

Parcialmente

Mínimamente

No facilita

5. ¿Considera que el manual promueve el uso adecuado y responsable de los recursos empresariales?

Totalmente

En gran medida

Poco

Nada

6. ¿Cómo considera la presentación del manual (diseño, orden, estructura)?

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 2.0

Deficiente

7. ¿Ha recibido la orientación suficiente para comprender e implementar el manual?

Totalmente

En gran parte

Poco

Nada

8. ¿Qué tan satisfecho(a) está con el manual en general?

Insatisfecho(a)

1

2

3

4

5

Muy satisfecho(a)

9. ¿En qué medida el manual contribuye al mejoramiento del ambiente laboral?

En gran medida

En buena medida

En poca medida

No contribuye

10. ¿Recomendaría la implementación del manual como herramienta de apoyo en la empresa?

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 2.0

Totalmente

Probablemente sí

Probablemente no

No

Enlace de acceso a la encuesta.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd9xA8zwLwdiqT_iiof9iT9AyaWM-cdUMHBLkcBeu5ZfAw-UQ/viewform?usp=dialog

Apéndice B. Respuestas de la Encuesta (Hoja de Cálculo)

Se puede acceder a las respuestas de los colaboradores a través del siguiente enlace.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Yy7DqI3c5PwV4siZKqVZoGFBiBUVy1dEctqSPflzG_k/edit?resourcekey=&gid=938496114#gid=938496114

Apéndice C. Evidencia del Manual

El documento completo puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://heyzine.com/flip-book/37e86a0dea.html>

12. Anexos

Anexo A. Información de la Empresa

Misión.

Nuestra misión es proporcionar soluciones de talento que superen las expectativas de los clientes, aumentando la productividad, adaptándonos a cada

entorno laboral y ofreciendo resultados positivos.

Visión.

A través de nuestra visión, nos esforzamos por ser la mejor opción para las personas que buscan un trabajo excepcional y gratificante.

Valores.

Wolf pack: Trabajar juntos, crecer en equipo y apoyarse mutuamente.

Extreme Passion: Dar el máximo esfuerzo en todo lo que hacen.

Initiative: Proponer ideas audaces y actuar sin miedo a innovar.

Integrity: Actuar con honestidad y respeto, haciendo siempre lo correcto.

Act Fast: Ejecutar con rapidez y enfoque para generar resultados.

Anexo B. Registro Fotográfico de Solvo Global S.A.S

Figura 17

Espacios de trabajo de los colaboradores.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 18

Área común (Zona de alimentación)



Fuente: Elaboración propia.

Al diligenciar este documento, autorizo de manera previa, expresa e inequívoca a las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER a dar tratamiento de mis datos personales (y/o de los datos del menor de edad o persona en condición de discapacidad cognitiva que represento) aquí consignados, incluyendo el consentimiento explícito para tratar datos sensibles aun conociendo la posibilidad de oponerme a ello, conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de Información publicada en www.uts.edu.co y/o en Calle de los estudiantes 9-82 Ciudadela Real de Minas, que declaro conocer y estar informado que en ella se presentan los derechos que me asisten como titular y los canales de atención donde ejercerlos.
