

**PRACTICA EMPRESARIAL SOFTLAND COLOMBIA S.A.S. 2021 S2  
TRABAJO DE GRADO**

**DOCENTE  
CAMILO TORRES**



**PRESENTADO POR  
SANTIAGO MUÑOZ RODRÍGUEZ**

**UTADEO**

**PROGRAMA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
BOGOTÁ D.C  
2022**

## Tabla de contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>Presentación De La Empresa .....</b>	<b>5</b>
1. Razón social .....	5
2. Naturaleza de la organización y breve reseña histórica .....	5
3. Datos de la Empresa .....	5
4. Datos del Jefe Inmediato .....	5
5. Misión .....	6
6. Visión.....	6
7. Principios y/o Valores institucionales.....	7
8. ¿Cómo es la comunicación de estos ítems dentro de la organización? ¿Todos saben hacia donde se dirige la empresa y como cada área complementa esa visión? .....	8
9. ¿Cuál es el portafolio de productos y servicios que ofrece la compañía? .....	8
10. ¿Cómo es el proceso de mercadeo y venta del portafolio?.....	9
<b>Características Del Cargo Del Practicante .....</b>	<b>9</b>
1. Horario de trabajo .....	9
2. Cargo que ocupa .....	9
3. Funciones y responsabilidades .....	9
4. Organigrama de la organización y ubicación del cargo del practicante.....	10
5. Descripción del área.....	14
<b>Cronograma de plan de trabajo, objetivos específicos, actividades e indicadores .....</b>	<b>15</b>
<b>Conocimientos / Competencias de Trabajo.....</b>	<b>16</b>
A. Qué tipo de conocimientos/competencias/habilidades adquiridos en la carrera cree Ud. que va a necesitar / a usar en el trabajo .....	16
B. De estas competencias .....	18
1. Cuáles cree que van a ser importantes para su práctica .....	18
2. En qué grado las tiene desarrolladas .....	18
3. Que tanto considera que las necesita en su trabajo .....	18
<b>Análisis del entorno empresarial .....</b>	<b>19</b>

A. ¿Cuáles son los clientes de la empresa? .....	19
B. ¿Quiénes son los proveedores? ¿Qué productos o servicios proveen? .....	19
C. ¿Cuál es la competencia directa e indirecta? ¿Por qué? ¿En qué mercado se desempeña la organización? .....	19
D. ¿Cuáles son los entes reguladores y que leyes tienen una influencia directa para la empresa? .....	20
E. ¿Tienen grupos de presión? ¿Cuáles? ¿Cómo presionan? ¿Han obtenido resultados tangibles? .....	20
F. ¿Qué importancia tiene para la empresa, los ámbitos: económico, político, social, tecnológico y medio ambiental? ¿Lo influye directa o indirectamente? ¿Por qué? .....	21
<b>Cultura Organizacional .....</b>	<b>23</b>
A. Describa su área funcional o departamento, en términos de la Infraestructura, recursos, procesos y protocolos desarrollados en este .....	23
B. Describa la cultura de la organización para la que ahora trabaja de la forma más precisa posible.....	23
C. Cuando entró a la organización ¿qué fue lo que más le impactó como algo novedoso, extraño o diferente acerca de la forma como ocurrían las cosas, en comparación con lo que Ud. estaba esperando; o aquello a lo que se había acostumbrado en otras organizaciones? .....	24
D. Piense en alguna otra organización con la que tenga familiaridad (sin hacer comparaciones) ¿qué considera Ud. como diferente, innovador o interesante? ¿Qué cosas resultarían inconcebibles en su organización actual? ¿Qué le dice esto acerca de las que se consideran rutinas normales de trabajo en su organización? .....	24
E. " ¡Eso es típico de nosotros!" - Si Ud. quisiera expresar la esencia de cómo se hacen las cosas en su organización, incluyendo tanto lo positivo (deseable) como lo negativo (indeseable), ¿podría Ud. pensar en un par de eventos recientes que reflejen bien ambas situaciones? ¿Qué le ilustraría esto a una persona que no sea de su organización y que quisiera aprender acerca de cómo funciona? .....	25
F. ¿Cómo los ven los demás? ¿Qué dicen las otras personas acerca de su organización? ¿Cuáles son los comentarios (sobre qué los hacen) cuando vienen de visita y qué rumores y/u observaciones formales ha podido Ud. recoger acerca de su organización? .....	25
G. Finalmente, escriba una corta reflexión acerca del tipo de los HÁBITOS, COMPORTAMIENTOS Y ACTITUDES que Ud. Considera que debe desarrollar para ser aceptado y así poder trabajar más efectivamente en esta cultura organizacional.....	26

<b>DOFA</b> .....	27
<b>Propuesta de Acción de Mejoramiento</b> .....	27
<b>Conclusiones de la Practica</b> .....	28
1. Señalar los campos de formación requeridos con mayor intensidad para la realización de las funciones asignadas en la práctica .....	29
2. Señalar los temas que necesitan modificarse o incluirse en el plan de estudios..	29
3. Evaluación de la Práctica: (Señalar la pertinencia – o no - de las principales labores desarrolladas en la práctica respecto a su formación como administrador) .....	29
4. Autoevaluación de la experiencia: (Señalar los principales aprendizajes y el balance de la experiencia laboral).....	29
5. Conclusiones (Señalar los objetivos alcanzados a nivel personal y profesional)	30
6. Recomendaciones para la empresa .....	30
7. Comentarios finales .....	30
<b>Web grafía</b> .....	5

## Introducción

### Presentación De La Empresa

#### 1. Razón social

Softland Colombia S.A.S

#### 2. Naturaleza de la organización y breve reseña histórica

La naturaleza de Softland Colombia S.A.S es transformar las empresas hacia el mundo digital, brindan soluciones de software de gestión empresarial, contable y nomina donde sean innovadoras, competentes y de calidad para que se adapten a las necesidades de las operaciones de los clientes.

Nacen desde 1982 en España, mediante el cual llevan más 35 de años en el mercado y hoy día se encuentran en 20 países de Latinoamérica donde contribuyen con la gestión diaria de más de 104 mil usuarios que utilizan las plataformas con especialización en soluciones de gestión empresarial. *Softland*. (2021). <https://softland.com.co/>.

#### 3. Datos de la Empresa

**Dirección:** Diagonal 25G No 95 A – 85, Oficina 505. Torre 2. Centro Empresarial Buro 25

**Teléfono:** 4926585

**Página web:** [www.softland.com.co](http://www.softland.com.co)

#### 4. Datos del Jefe Inmediato

**Nombre del Jefe inmediato:** Diana Ríos

**Cargo:** Directora de Base Instalada ERP

**Correo electrónico:** [drrios@softland.com.co](mailto:drrios@softland.com.co)

**Teléfono directo:** 3183122247

- 5. Misión: Realice un análisis de las falencias que encuentra en la misión de la empresa, y proponga la misión con las modificaciones propuestas.**

### **Misión**

En Softland trabajamos para ofrecer soluciones y servicios de software de gestión a las empresas en Latinoamérica y España sin importar su tamaño o rubro, ayudando a que sus negocios sean más eficientes, competitivos y rentables, generando valor para los empleados, accionistas y la sociedad. *Softland*. (2021). <https://softland.com.co/>.

### **Análisis**

Hace falta agregar que en la misión eficacia ya que un software debe brindar a una compañía eficiencia y eficacia para crear una solución empresarial efectiva en los procesos y resultados.

### **Misión Modificada**

En Softland trabajamos para ofrecer soluciones y servicios de software de gestión a las empresas en Latinoamérica y España sin importar su tamaño o rubro, ayudando a que sus negocios sean más eficientes, eficaces, competitivos y rentables, para así generar valor para los empleados, accionistas y la sociedad.

- 6. Visión: Realice un análisis de las falencias que encuentra en la misión de la empresa, y proponga la misión con las modificaciones propuestas.**

### **Visión**

Ser la compañía líder de habla hispana en proveer soluciones y servicios para la gestión de negocios en Latinoamérica y España. *Softland*. (2021). <https://softland.com.co/>.

## **Análisis**

Es importante conocer en cuanto tiempo o el periodo en el que se va a lograr la visión

### **Visión Modificada**

Ser la compañía líder de habla hispana para el año 2026 en proveer soluciones y servicios para la gestión de negocios en Latinoamérica y España.

#### **7. Principios y/o Valores institucionales: enumere los valores y/o principios que rigen la empresa. Analice si estos son coherentes con la misión y la visión.**

##### **Valores Institucionales**

Nuestros valores son la pasión, sensatez, innovación, sencillez y excelencia

Estos forman parte de nuestra identidad y razón de ser y los compartimos y proyectamos dentro y fuera de la organización. *Softland*. (2021). <https://softland.com.co/>.

Los valores son coherentes con la misión y la visión ya que los valores buscan la excelencia, la innovación, la sensatez. donde se ve reflejado en la misión y visión entorno a ser más eficientes, competitivos y rentables y generadores de valor para un grupo específico, contribuyendo con sensatez en los procesos de los clientes.

**8. ¿Cómo es la comunicación de estos ítems dentro de la organización? ¿Todos saben hacia donde se dirige la empresa y como cada área complementa esa visión?**

La comunicación de estos ítems dentro de la organización se fundamenta desde el momento mediante el cual se realiza la contratación para identificar o seleccionar el personal optimo que cumpla con este tipo de características partiendo desde los valores para crear identidad corporativa, una vez se selecciona el personal se dan a conocer todos los ítems de manera detallada al personal contratado por medio de capacitaciones, donde se da a mostrar hacia donde se dirige la empresa por medio de los objetivos, las políticas estratégicas, misión y visión independientemente del cargo que estén aplicando el personal seleccionado.

**9. ¿Cuál es el portafolio de productos y servicios que ofrece la compañía?**

**Productos/Soluciones**

- Softland GO
- Softland ERP
- Softland HCM
- Softland CRM
- Softland BPO
- Softland ECOMMERCE
- Softland Sector/Industria



## **10. ¿Cómo es el proceso de mercadeo y venta del portafolio?**

El proceso de mercadeo y venta del portafolio está dividido en el área comercial hacia cada producto, es decir, existe un equipo de comerciales para la venta de cada producto tanto para ERP, Go, etc. En relación al equipo de mercadeo hacen una excelente investigación del mercado para pautar en redes sociales.

### **Características Del Cargo Del Practicante**

#### **1. Horario de trabajo**

Lunes a viernes de 8:30 am a 6:00pm

#### **2. Cargo que ocupa**

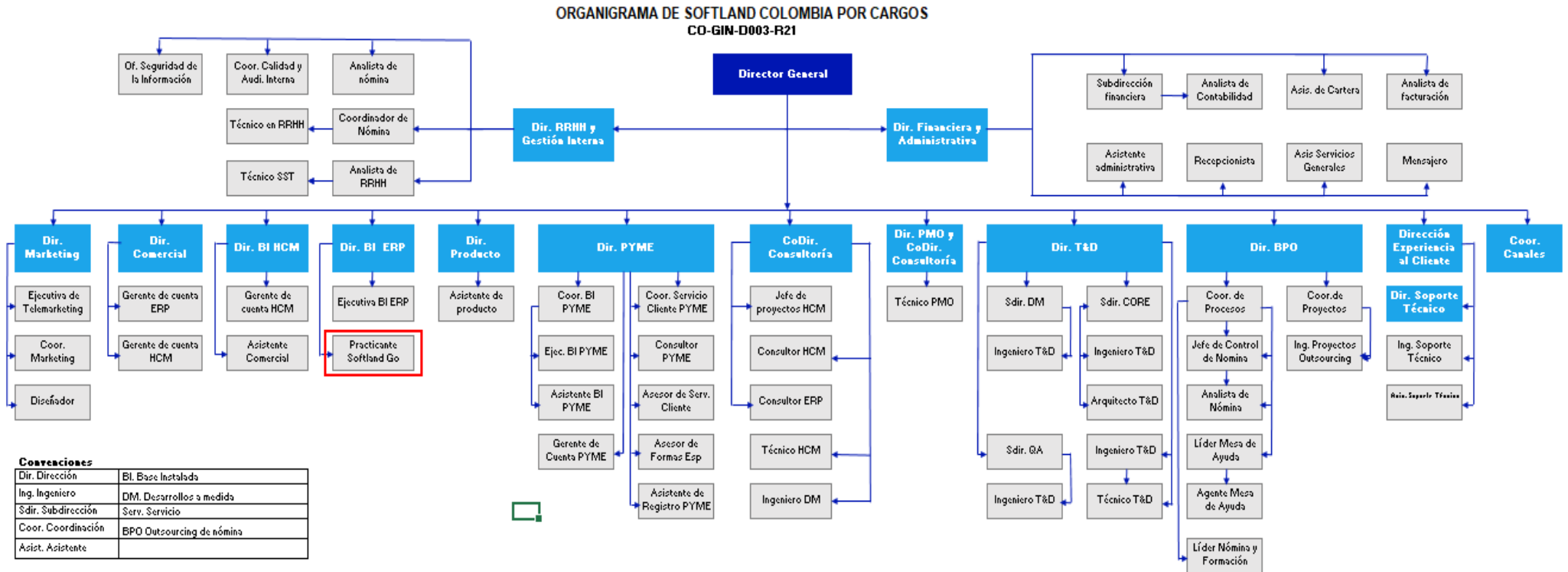
Practicante de Experiencia al cliente

#### **3. Funciones y responsabilidades**

- Actualización del CRM
- Prestar Servicio al Cliente en la línea Go
- Mantener al día la agenda de citas de consultora Go, GoNomina y ERP
- Generar Ordenes de Servicio
- Seguimientos a QRS para cliente de la línea Go
- Generación de encuestas
- Asesor comercial para cliente Softland Go que lleven más de un año en la compañía
- Generación de Cotizaciones
- Reporte de Horas
- Enviar correos de bienvenida para clientes nuevos
- Creación de Licencias del Producto Softland GO
- Generación de Credenciales Centro de Soporte

#### 4. Organigrama de la organización y ubicación del cargo del practicante en la misma.

En el recuadro seleccionado se encuentra la ubicación del practicante en el área de BASE INSTALADA-

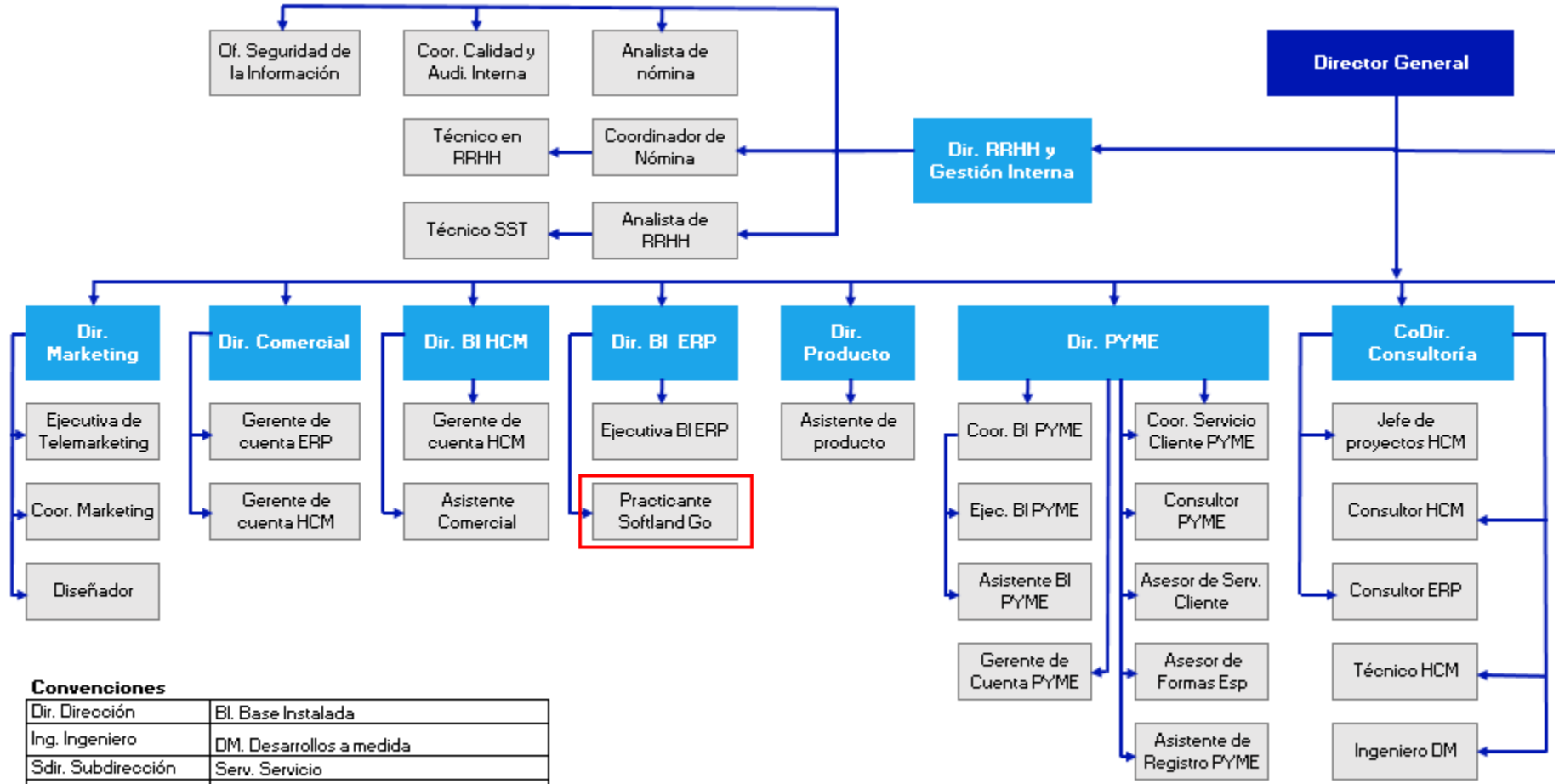


**Correcciones**

Dir. Dirección	BI. Base Instalada
Ing. Ingeniero	DM. Desarrollos a medida
Sdir. Subdirección	Serv. Servicio
Coor. Coordinación	BPO Outsourcing de nómina
Asist. Asistente	

Nota: Los cargos de aprendices se distribuyen en los áreas según las necesidades y cuotas de cumplimiento

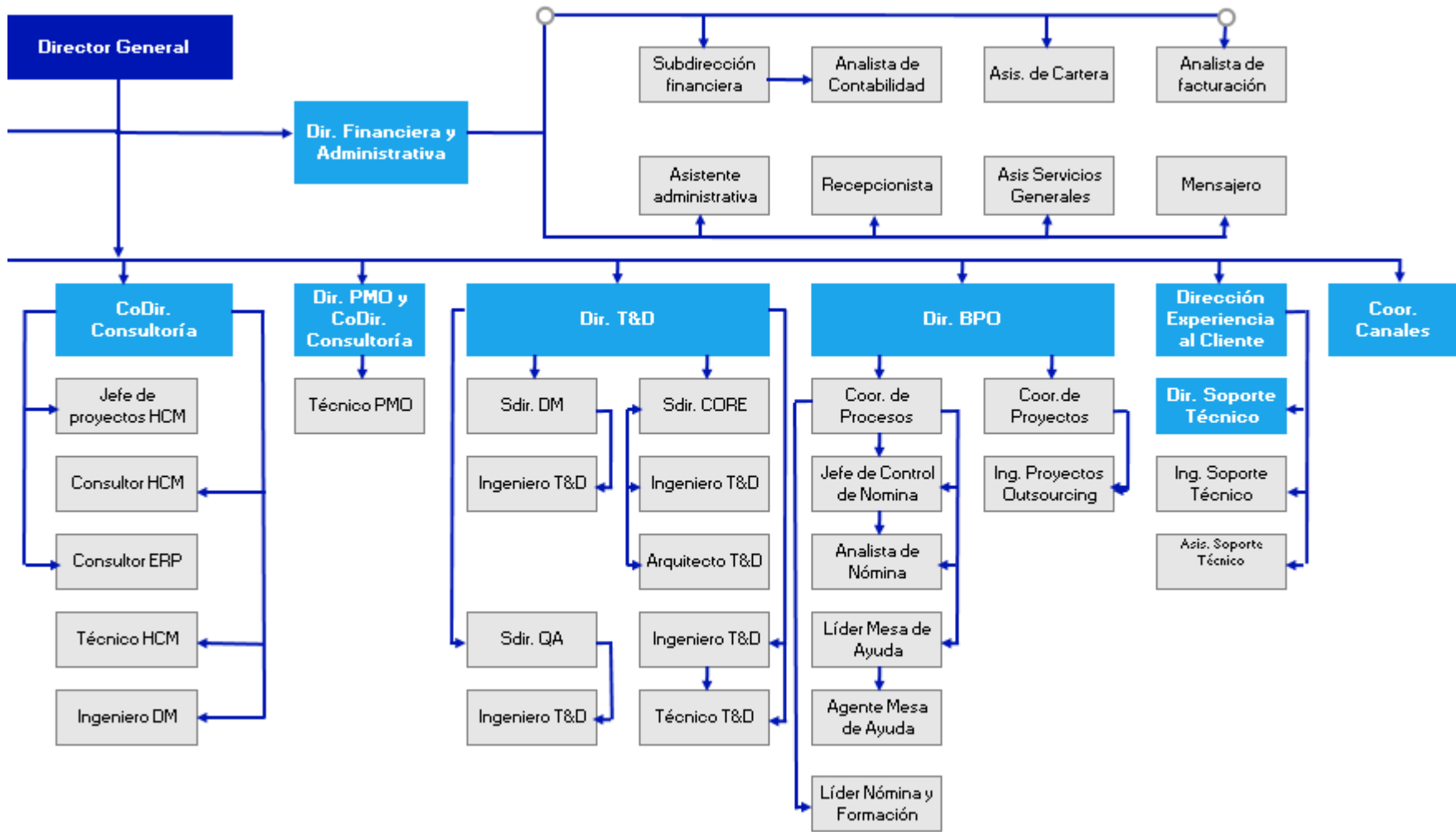
Softland. (2021).



**Convenciones**

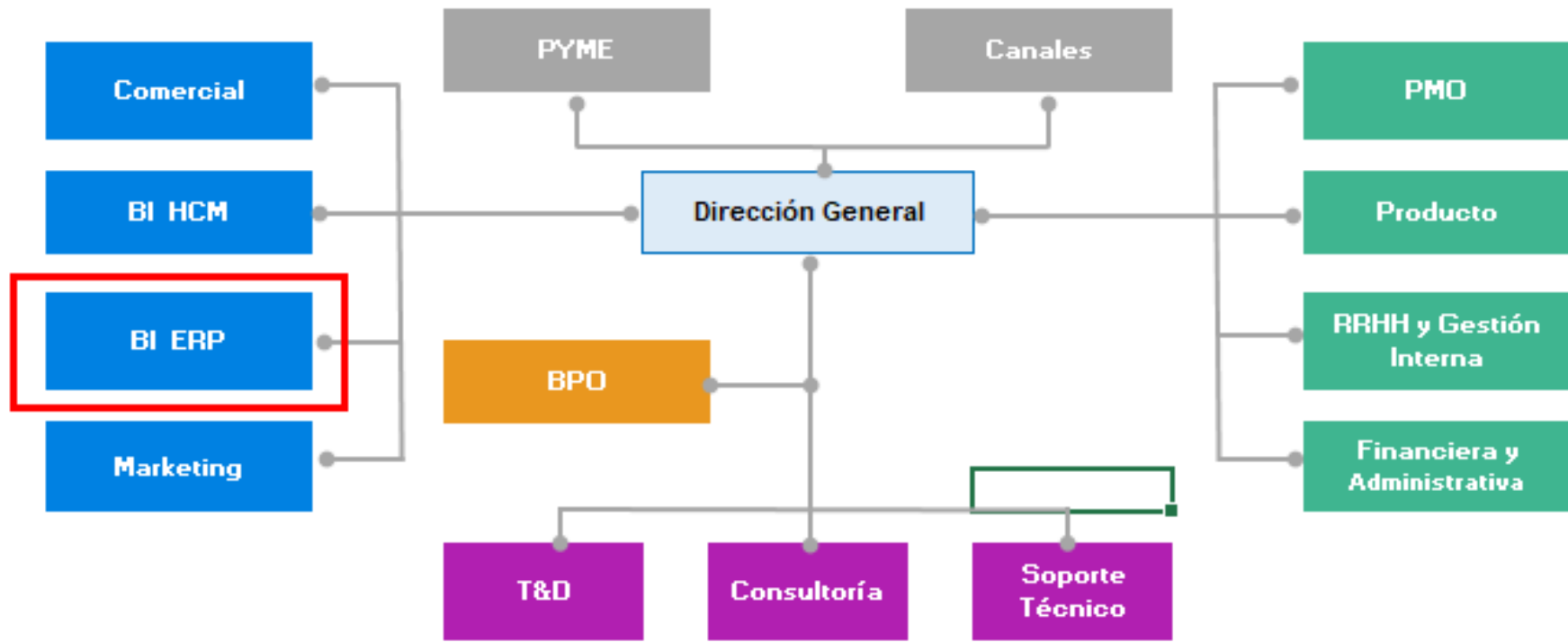
Dir. Dirección	BI. Base Instalada
Ing. Ingeniero	DM. Desarrollos a medida
Sdir. Subdirección	Serv. Servicio
Coor. Coordinación	BPO Outsourcing de nómina
Asist. Asistente	

Softland. (2021).



## ORGANIGRAMA DE SOFTLAND COLOMBIA POR ÁREAS

CO-GIN-D003-R21



Softland. (2021)

**5. Descripción del área / equipo de la que forma parte el practicante:**

**responsabilidades generales, número de personas, perfiles de los miembros del equipo de trabajo.**

El área es denominada Base Instalada, se encarga de brindar servicio aquellos clientes que han culminado su proceso desde la parte comercial hasta la parte de implementación del software que lo realiza el área de Consultoría, una vez culmine dicho proceso el cliente pasa al área de base instalada donde se le llevara el seguimiento adecuado de acuerdo a las necesidades que el cliente presente, el área de base instalada tiene a su cargo dos productos entre estos se encuentra Softland ERP y Softland Go. Como su nombre lo indica se ejecutan los servicios una vez ya todo el proceso se encuentre instalado para continuar con los requerimientos y así brindar orientación frente a los mismos.

Las responsabilidades Generales, es poder brindar servicio aquellos clientes Softland ERP y Softland Go que han culminado todo su proceso de implementación para orientarlos de acuerdo a las necesidades que manifiesten, donde se debe crear procesos comerciales entorno a la renovación de licencias de acuerdo a cada cliente, Solicitud de capacitaciones, servicios de soporte (Orientar como deben manejar el centro de Soporte), acompañar en los seguimientos prestados por el centro de soporte para saber en qué estado se encuentran y que se les pueda brindar respuesta lo más pronto posible.

El equipo de trabajo cuenta con tres personas incluyendo al practicante universitario donde el perfil de cada uno de los miembros es el siguiente:

- Directora de Base Instalada de ERP y Softland Go
  - Ejecutiva de Servicio Base Instalada ERP
  - Ejecutivo de Servicio Base Instalada Softland Go (Practicante)

**Cronograma de plan de trabajo, objetivos específicos, actividades e indicadores de gestión que usted se compromete a cumplir durante su práctica, con las fechas esperadas para el cumplimiento de cada actividad. (Debe venir firmado y aceptado por su Jefe/Evaluador).**

<b>Cronograma de Plan de Trabajo</b>			
<b>Objetivo General</b>			
Servicio al Cliente			
<b>Objetivos Especificos</b>			
Brindar Orientación			
Fidelizar Clientes			
Mejorar la Satisfacción			
Ofrecer una experiencia positiva			
<b>Actividades</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fechas</b>	<b>Evaluación/Firma</b>
Actualización CRM	Metricas de Cierre	Seguimiento Diario	
Prestar Servicio al Cliente a la línea Go	100%	Seguimiento Diario	
Generación de Credenciales al Centro de Soporte	100%	Seguimiento Diario	
Generación de Licencias de Clientes Softland Go	100%	Seguimiento Diario	
Mantener al día la Agenda de Consultoría	100%	Seguimiento Diario	
Generación Ordenes de Servicio	100%	Seguimiento Semanal	
Seguimientos a QRS para clientes de la línea Go	Metricas de QRS	Seguimiento Diario	

Generación de Encuestas	NPS del cliente	Seguimiento Mensual	
Asesor Comercial para cliente Softland Go que pertenecen a Base Instalada	100%	Seguimiento Diario	
Generación de Cotizaciones	100%	Seguimiento Diario	
Enviar correos de Bienvenida para cliente Softland Go	100%	Seguimiento Diario	

### Conocimientos / Competencias de Trabajo

- A. Qué tipo de conocimientos/competencias/habilidades adquiridos en la carrera cree Ud. que va a necesitar / a usar en el trabajo. Explique por qué. Por Favor use de referencia su plan de estudios para esta evaluación y los listados de competencias Tuning**

Considero que los conocimientos adquiridos durante la carrera serán beneficiosos para un buen desempeño en el desarrollo de la práctica, ya que en el entorno laboral se necesita tener cierto grado destreza sobre conceptos para comprender los diferentes escenarios y temas que se abordan, considero que todas las materias de fundamentación específica son esenciales para tener un referente cuando se labore y saber de qué se está tratando la actividad que se desarrolla en un momento dado en el entorno laboral.

#### FUNDAMENTACIÓN ESPECÍFICA

Créditos	Asignatura	Prerrequisito	Oferta por temática
3	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	MERCADEO BÁSICO	
3	PRESUPUESTOS	COSTEO BÁSICO	



## FUNDAMENTACIÓN ESPECÍFICA

3	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA I	PRESUPUESTOS
		MATEMÁTICAS FINANCIERAS
3	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA II	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA I
3	PLANEACIÓN FINANCIERA	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA I
3	GERENCIA DE PROYECTOS	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA I
		DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS
3	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS	CÁLCULO DIFERENCIAL
3	INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA Y PROBABILIDAD
		DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS
3	GERENCIA DE PRODUCCIÓN	INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES
		DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS
3	SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL	
3	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	
3	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DERECHO EMPRESARIAL
3	HABILIDADES GERENCIALES	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
3	PROCESO ADMINISTRATIVO	TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN
3	ANÁLISIS ORGANIZACIONAL	PROCESO ADMINISTRATIVO
3	ENFOQUES GERENCIALES	ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

FUNDAMENTACIÓN ESPECÍFICA

---

3	GERENCIA ESTRATÉGICA	ENFOQUES GERENCIALES
6	OPCIÓN DE GRADO	HABER APROBADO EL 75% DE LOS CRÉDITOS DEL PLAN DE ESTUDIO

---

Utadeo (2021)

**B. De estas competencias cuales cree que:**

**1. Van a ser importantes para su práctica.**

- Sistemas De Información Gerencial
- Gerencia De Proyectos
- Analisis Organizacional
- Enfoque Gerenciales
- Gerencia Estrategica
- Habilidades Gerenciales
- Comportamiento Organizacional
- Distribucion De Recursos
- Investigaciòn De Mercados

**2. En qué grado las tiene desarrolladas.**

Las competencias que aún no tengo desarrolladas y considero importante para mi practica es gerencia de proyectos, las que me encuentro en proceso de formación es gerencia estratégica y las demás ya se encuentran cursadas.

**3. Que tanto considera que las necesita en su trabajo.**

Las competencias seleccionadas son indispensables para tener un buen desempeño en la práctica, ya que estas competencias facilitan la adquisición de información de manera más efectiva de los temas e inconvenientes que se presentan en la práctica y saber cómo tomar una decisión, saber hacia dónde se dirige la organización y conocer el vocabulario técnico. Teniendo estas competencias se puede actuar con dinamismo y criterio en la tarea dada.

#### **IV. Análisis del entorno empresarial**

##### **A. ¿Cuáles son los clientes de la empresa?**

Los clientes de la empresa son todos aquellos negocios micro, pequeñas, medianas y grandes empresas que pertenecen a cualquier sector económico, donde se le ofertas soluciones empresariales.

##### **B. ¿Quiénes son los proveedores? ¿Qué productos o servicios proveen?**

**Microsoft:** Proveedor de licencias online (SQL)

**Comercial la papelera:** Proveedor de insumos de cafetería

**Google:** Proveedor de Google Adds (Marketing Digital) realizar procesos de pautas en el navegador

##### **C. ¿Cuál es la competencia directa e indirecta? ¿Por qué? ¿En qué mercado se desempeña la organización?**

**Softland HCM / ERP**

- EPICOR COLOMBIA
- Grupo SAB S.A.S
- ORACLE LATINOAMERICA

### **Softland Go**

- Siesa
- Siigo
- OasisCom Software
- Alegra

Son competencias directas ya que se encuentran brindando soluciones empresariales donde su actividad principal es programación informática y suministros de software.

### **D. ¿Cuáles son los entes reguladores y que leyes tienen una influencia directa para la empresa?**

#### **Entes Reguladores**

- ICONTEC
- Superintendencia de Industria y Comercio
- Seguridad y Salud en el Trabajo

#### **Leyes**

#### **Certificaciones de Calidad**

**ISO27000:** Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información

**ISO9001:** Sistema de Gestión de la Calidad

**ISO9110:** Producto de excelencia

### **E. ¿Tienen grupos de presión? ¿Cuáles? ¿Cómo presionan? ¿Han obtenido resultados tangibles?**

#### **Grupo de Presión**

**Auditoria Interna:** Chile audita todas las filiales de Latinoamérica

**Auditoria Externa:** Price Waterhouse Cooper, Compañía de auditoría contable y administrativa.

**Grupo de Presión Corporativo:** En la casa matriz de Softland España se maneja las gerencias como la de operaciones que regula los departamentos financieros, comerciales y de consultoría. Y la gerencia de Talento Humano que regula todas las filiales de Softland capital humano.

**Junta Directiva General:** La casa matriz (España) presionan por resultados.

**Resultados Obtenidos:**



Softland. (2021).

**F. ¿Qué importancia tiene para la empresa, los ámbitos: económico, político, social, tecnológico y medio ambiental? ¿Lo influye directa o indirectamente? ¿Por qué?**

La importancia que tiene la organización en el sector económico es poder brindar soluciones informáticas que cumplan con las necesidades e impulsando a la transformación digital de cada una de las empresas colombianas sin importar su tamaño o rubro, tienen gran influencia económica para el desarrollo de un país hacia el mundo tecnológico hacia la transformación digital.

En el sector político generan gran impacto para la toma de decisiones de un país, cabe decir que Softland impulsa el desarrollo de las empresas colombianas hacia el sector tecnológico y digital entorno a las soluciones empresariales, y así mismo se puede ver el desarrollo de la innovación que se puede tomar como instrumentos estratégicos con lo que cuentan los países para crear la ruta sustentable hacia el crecimiento, ya que es importante poder determinar los nuevos desafíos y oportunidades.

En el entorno social la empresa de igual manera genera gran impacto ya que facilita la solución de los procesos empresariales desde que las micro hacia las grandes empresas, aquellos procesos que se realizan de manera manual la empresa genera la transformación digital donde genera un cambio social modificando las conductas de trabajo frente actividades empresariales, desarrollo profesional y personal.

En el ámbito tecnológico tienen un gran reto empresarial ya que nos encontramos en una era donde el mundo tecnológico evoluciona constantemente hacia la innovación y en el entorno ambiental permite generar la mitigación del consumo de recursos que se producen por medio de actividades ambientales negativas, donde ayudan a generar sostenibilidad para llevar los procesos en la nube, disminuyendo procesos contaminantes que reduce el impacto ambiental.

## **V. Cultura Organizacional**

### **A. Describa su área funcional o departamento, en términos de la Infraestructura, recursos, procesos y protocolos desarrollados en este.**

Por temas de contingencia y de autorización por parte de los directivos se está trabajando con alternancia para asistir a las instalaciones de la compañía. El departamento de base instalada cuenta con una infraestructura optima donde cumple con todos los parámetros de seguridad y salud en el trabajo, dispone de buenos recursos para el empleado como escritorios, sillas ergonómicas y soporte de pantalla, etc.

Estos elementos cuentan con las medidas adecuadas para cuidar al máximo el bienestar del empleado y no se desarrollen futuras enfermedades laborales, en cuanto a protocolos el área de seguridad y salud en el trabajo está en constante revisión general de los puestos de trabajo de cada empleado donde realizan evaluaciones de seguimiento para salud y bienestar del empleado, también cuenta con todos los protocolos de bioseguridad para cuando se trabaja desde las instalaciones de la organización.

Para aquellas personas que trabajan desde casa o se encuentran en alternancia de igual manera se realizan evaluaciones de seguimiento por parte del área de seguridad y salud en el trabajo revisando la zona de trabajo en casa y que cuente con la mejor comodidad y posición ergonómica para el empleado, la empresa pone en disposición los recursos necesarios para trabajar desde casa como; silla ergonómicas, soporte de pantalla y equipos.

### **B. Describa la cultura de la organización para la que ahora trabaja de la forma más precisa posible. Investigue en libros de administración que le ayuden a sustentar sus afirmaciones.**

La compañía maneja una cultura organizacional adecuada donde se refleja un ambiente de sencillez y siempre con la disposición de ayudar al compañero, no es un ambiente hostil hacia el entorno ético, siempre se busca del dialogo para poder mediar soluciones y continuar con los objetivos, cabe resaltar que el Grupo Softland adquirió a SQL Software un equipo colombiano donde se volvieron uno solo (Grupo Softland) aún se puede notar la indiferencia y división entre los dos equipos sabiendo que es un mismo equipo, esa adquisición se dio para finales del año 2018 pero aún no se observa una empresa uniforme en pequeños detalles.

**C. Cuando entró a la organización ¿qué fue lo que más le impactó como algo novedoso, extraño o diferente acerca de la forma como ocurrían las cosas, en comparación con lo que Ud. estaba esperando; o aquello a lo que se había acostumbrado en otras organizaciones?**

Cuando ingresé a la organización mi primera impresión fueron las instalaciones donde me pude dar cuenta que son muy agradables, me pareció interesante que las oficinas quedan en un quinto piso y en las oficinas donde me encuentro se puede ver hacia el exterior, donde también cuenta con gran iluminación. Siento que las oficinas no tienen un metraje cuadrado muy grande porque tampoco se necesita de más espacio para las actividades que realiza la compañía, algo que me pareció novedoso de la compañía es que manejan el color azul y se puede notar ese color cuando se ingresa a las instalaciones.

**D. Piense en alguna otra organización con la que tenga familiaridad (sin hacer comparaciones) ¿qué considera Ud. como diferente, innovador o interesante? ¿Qué cosas resultarían inconcebibles en su organización actual? ¿Qué le dice**



**esto acerca de las que se consideran rutinas normales de trabajo en su organización?**

Con respecto alguna empresa que tenga familiaridad no he tenido la oportunidad de conocer de conocer ninguna, ya que las empresas que conozco y tengo familiaridad son de sectores económicos diferentes y manejan plata de producción.

**E. " ¡Eso es típico de nosotros!" - Si Ud. quisiera expresar la esencia de cómo se hacen las cosas en su organización, incluyendo tanto lo positivo (deseable) como lo negativo (indeseable), ¿podría Ud. pensar en un par de eventos recientes que reflejen bien ambas situaciones? ¿Qué le ilustraría esto a una persona que no sea de su organización y que quisiera aprender acerca de cómo funciona?**

En las áreas donde me he podido de desempeñar he notado que se cuenta con gran cantidad de conocimiento y experiencia sobre los procesos que se desarrollan, donde se puede apreciar que es un área de gran intensidad y aprendizaje, también se puede notar que la empresa se ha encontrado en los últimos meses con varios cambios organizacionales que afectan las eficiencia y eficacia de los procesos en el momento de responder y no se ve reflejada la efectividad, considero que hace falta liderazgo por parte de los directores, falta de organización, disposición por parte de todas la áreas para lograr metas en conjunto y sobre todo sensatez como compañía, y de tal manera no se ha podido lograr la excelencia.

**F. ¿Cómo los ven los demás? ¿Qué dicen las otras personas acerca de su organización? ¿Cuáles son los comentarios (sobre qué los hacen) cuando**

**vienen de visita y qué rumores y/u observaciones formales ha podido Ud. recoger acerca de su organización?**

En el tiempo que me encuentro trabajando en la empresa no he podido dar cuenta o detectar cuales son los comentarios internos sobre la organización ya que encuentro trabajando desde la casa y las reuniones son exclusivamente para fines laborales, en cuanto a como los demás ven a la organización son comentarios de clientes que no se sienten satisfechos con los servicios prestados ya que me encuentro en el área de servicio y tengo ciertas quejas y reclamos por parte de los clientes.

**G. Finalmente, escriba una corta reflexión acerca del tipo de los HÁBITOS, COMPORTAMIENTOS Y ACTITUDES que Ud. Considera que debe desarrollar para ser aceptado y así poder trabajar más efectivamente en esta cultura organizacional, diferencie la cultura al clima que maneja su organización. Todo esto lo puede sustentar con una encuesta, o con entrevistas personalizadas (trabajo de campo), analice los datos y entregue la evidencia como anexo.**

Es importante resaltar que uno como practicante está en constante aprendizaje para saber cómo se debe desempeñar en una organización, tanto en el entorno laboral como en comportamientos, actitudes y hábitos. He podido aprender de manera rápida cómo debo actuar en ciertas circunstancias a quien debo acudir, los hábitos que he podido desarrollar es gracias al área que me encuentro donde consta de la disciplina y la constancia para tener resultados eficientes, por el contrario, me siento aceptado en el entorno laboral en el que me encuentro.

**DOFA**

**AREA DE TRABAJO BASE INSTALADA ERP**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Excelente comunicación</li> <li>• Sinergia</li> <li>• Experiencia en el área</li> <li>• Vocación</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Buena organización en los procesos de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar procesos con el área de consultoría</li> <li>• Coordinar procesos con el área comercial</li> <li>• Contratar más personal</li> <li>• Mejorar satisfacción del cliente por medio de incentivos</li> <li>• Capacitaciones de servicio al cliente</li> <li>• Capacitaciones de mejorar tiempos muertos</li> <li>• Mejorar el servicio al cliente</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portátiles (Se encuentran fuera de tecnología)</li> <li>• No responder al cliente oportunamente</li> <li>• Bajo nivel de servicio al cliente</li> <li>• Falta de personal en el área</li> <li>• Seguimiento de soporte presentados por el cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar procesos del área de consultoría</li> <li>• Dependier de procesos de otras áreas</li> <li>• Malos procesos de otras áreas</li> <li>• Desinterés de otras áreas</li> <li>• Presupuesto</li> </ul>

**PROPUESTA DE ACCION DE MEJORAMIENTO**

Con base a la propuesta de mejoramiento, realice durante el tiempo de practicas la creación de proyectos Softland Go Nomina Smarsheet de cada uno de clientes. Este proceso no existía en el área, lo que permitió llevar el control adecuado para el seguimiento de los clientes, se creó un control de procesos de manera efectiva para tener referenciado las horas ejecutadas a los clientes por parte de los ingenieros de Softland y llevar un registro efectivo del mismo. Esta propuesta de mejoramiento que fue implementada para el producto

Softland Go Nomina donde tuvo tal éxito que se optó por las direcciones de la compañía que se implementara en los demás productos de la empresa para llevar el control de proyectos de los clientes de las diferentes líneas de producto, lo que permite crear eficacia y eficiencia en cada una de las tareas o procesos conduciendo a excelentes resultados para la compañía en dicho control.

También como propuesta mejoramiento es poder mejorar el servicio al cliente, mejorando la atención al cliente por medio del Centro de soporte, para que los ingenieros puedan realizar contacto directo con el cliente y ayudarles con los requerimientos solicitados.

### **CONCLUSIONES DE LA PRACTICA**

Softland Colombia S.A.S es una multinacional bastante fuerte en el mercado, es una empresa que se encuentra creciendo de manera exponencial, manejan una estructura organizacional descentralizada. Es una compañía que es bastante enriquecedora para los empleados o practicantes, ya que se enfrenta a diferentes escenarios de manera diaria y donde toca brindarle una respuesta al cliente de manera rápida y acertada. Existe gran movimiento de conocimiento positivo de manera mutua entre los empleados creando esa capacidad de respuesta y adaptación a las circunstancias de mercado.

Manejan una excelente capacidad de selección de personal, ya que sus empleados son bastantes proactivos, es una compañía bastante exigente porque se enfrenta a diversas complejidades en el mercado.

Es una gran empresa y me llevo muchas experiencias agradables y positivas porque me permitió crecer tanto de manera personal como profesional en los ámbitos de mi vida personal.

**1. Señalar los campos de formación requeridos con mayor intensidad para la realización de las funciones asignadas en la práctica.**

- Gerencia de proyectos
- Administración de procesos
- Servicio al cliente
- Liderazgo (Habilidades Gerenciales)
- Investigación de mercados
- Gerencia de Producto
- Enfoques Gerenciales

**2. Señalar los temas que necesitan modificarse o incluirse en el plan de estudios.**

- Considero de debería incluirse la capacidad de poder tener un excelente servicio tanto para el cliente interno como para el cliente externo. Es bueno reforzarlo para aquellos estudiantes que son tímidos para dirigirse a alguien.

**3. Evaluación de la Práctica: (Señalar la pertinencia – o no - de las principales labores desarrolladas en la práctica respecto a su formación como administrador. Justificar)**

- Considero que la universidad tiene un excelente enfoque para formar Administradores de empresas, donde el estudiante sale muy bien preparado, gracias a esto me permitió desenvolverse de gran manera en el mundo laboral.

**4. Autoevaluación de la experiencia: (Señalar los principales aprendizajes y el balance de la experiencia laboral. Justificación).**

- Califico la experiencia de 1 a 5 en 5, aprendí a poder tener destreza en el entorno laboral y responder rápidamente a las exigencias que se me plantearon,

me enseñaron bastante y me compartieron sus conocimientos en los diferentes procesos, servicio al cliente, generar cotizaciones, generar pedidos, crear proyectos, coordinar procesos, dirigir un área. Fue bastante enriquecedora la práctica.

## **5. Conclusiones (Señalar los objetivos alcanzados a nivel personal y profesional)**

### **Objetivos**

- Estudiar una especialización de gerencia de proyectos
- Poder dirigir a futuro grupos de trabajo (Áreas)
- Compartir conocimiento
- Liderar proyectos
- Crear mi propia empresa
- Ser un buen jefe
- Saber escuchar
- Dialogar
- Estudiar Gerencia Financiera

## **6. Recomendaciones para la empresa**

- Seguir organizando los procesos del ciclo de vida del cliente
- Seguir mejorando la construcción de Control de proyectos en las diferentes líneas

## **7. Comentarios finales**

- Es una buena empresa, y en el área donde realice mis practicas es un excelente grupo de trabajo.

## WebGrafía

- (Softland Colombia S.A.S., 2021). Organigrama de Softland Colombia por cargos  
<https://softland.com.co/> (Información entregada directamente por la organización)
- (Softland Colombia S.A.S., 2021). Organigrama de Softland Colombia por áreas  
<https://softland.com.co/> (Información entregada directamente por la organización)
- (Utadeo, 2021). Plan de Estudios Administración de Empresas  
[https://www.utadeo.edu.co/es/facultad/ciencias-economicas-y-administrativas/programa/bogota/administracion-de-empresas.](https://www.utadeo.edu.co/es/facultad/ciencias-economicas-y-administrativas/programa/bogota/administracion-de-empresas)