

PRÁCTICA EMPRESARIAL  
INFORME FINAL OPCION DE GRADO NAFV



NICOLÁS ALEJANDRO FUENTES VARGAS

OPCIÓN DE GRADO

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

## INDICE

1. Introducción.....	4
2. Presentación de la empresa.....	4
2.1. Razón social.....	4
2.2. Naturaleza de la organización.....	4
2.3. Información de contacto.....	4
2.4. Información jefe inmediato.....	4
2.5. Misión.....	5
2.6. Visión.....	5
2.7. Principios y valores.....	5
2.8. Comunicación de planeación organizacional.....	6
2.9. Portafolio.....	7
2.10. Mercadeo y venta.....	8
3. Características del cargo.....	8
3.1. Horario.....	8
3.2. Cargo, funciones y responsabilidades.....	8
3.3. Organigrama.....	8
3.4. Descripción del área y equipo.....	9
4. Cronograma.....	11
5. Proceso de ubicación laboral.....	12
5.1. Elaboración de hoja de vida.....	12
5.2. Experiencia al contactar empresas.....	12
5.3. Proceso de selección.....	12
5.4. Fortalezas y debilidades.....	13
5.5. Oferta.....	13
5.6. Inducción.....	13
5.7. Reflexión.....	13
6. Conocimientos.....	14
6.1. Conocimientos necesarios.....	14
6.2. Competencias.....	14
6.2.1. Importantes.....	14
6.2.2. Nivel.....	14

6.2.3. Necesidad.....	15
7. Análisis entorno empresarial.....	15
7.1. Clientes.....	15
7.2. Proveedores.....	15
7.3. Competencia.....	15
7.4. Entes reguladores.....	16
7.5. Grupos presión.....	16
7.6. Importancia de ámbitos.....	16
8. Cultura organizacional.....	17
8.1. Descripción de área.....	17
8.2. Descripción cultura organizacional.....	17
8.3. Impacto en la organización.....	18
8.4. Familiaridad con competencia.....	18
8.5. Esencia de la organización.....	19
8.6. Visual externa de la organización.....	19
8.7. Reflexión.....	20
9. DOFA.....	21
10. Propuesta acción mejora.....	21
10.1. Problema.....	21
10.2. Justificación.....	22
10.3. Objetivos generales.....	22
10.4. Objetivos específicos.....	22
10.5. Resultados esperados.....	23
11. Cuestionario.....	23
11.1. Campos de formación requeridos.....	23
11.2. Temas para modificar.....	23
11.3. Evaluación práctica.....	23
11.4. Autoevaluación de la experiencia.....	24
11.5. Conclusiones.....	24
11.6. Recomendaciones para la empresa.....	24
11.7. Comentarios finales.....	25
Referencias bibliográficas.....	25

## **1. Introducción**

### **2. Presentación de la empresa**

#### **2.1 Razón social:**

La razón social de la empresa es, Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO.

#### **2.2 Naturaleza de la organización y breve reseña histórica:**

Colsubsidio es una organización fundada en 1957, con el objetivo de ser una caja de compensación colombiana, en el año 1962 se abrió y expandió más su mercado, haciendo nacimiento de los servicios de salud, mercadeo, educación, vivienda, recreación y crédito de fomento para industrias familiares. En 1972 se inauguró el supermercado de la calle 26, el cual es donde actualmente se encuentra la sede administrativa principal y un centro médico de la red FAMISANAR, de la mano de la fundación de la librería del arte y la pinoteca. En 1989 el Dr. Luis Carlos Arango Velez, quien es el actual director de Colsubsidio, se posicionó como el nuevo director de la caja de compensación familiar. En 1993, se le otorgó la posibilidad de acceder a sistemas de salud, en donde se funda la red FAMISANAR. Ampliando después a lo largo de la historia en servicios como, comercio, con supermercados, droguerías, marca Colsubsidio, etc. El servicio de vivienda, fundando ciudadela Colsubsidio en 1996, hoteles en diversas partes del país, recreación, cultura, educación, protección social y alimentos y bebidas, por lo que al día de hoy, es la caja de compensación más importante del país.

#### **2.3 Dirección, teléfono, página web:**

Colsubsidio cuenta con diversidad de sedes a nivel nacional, cada una con distintos fines y diferentes objetivos, como clínicas, centros médicos, colegios, vivienda, recreación, etc. Pero una de su diversidad de sedes, en la cual desempeñé mi práctica empresarial de manera presencial, y a su vez, es considerada la sede administrativa principal queda en la calle 26, con dirección: Av. El Dorado #24-54, en la ciudad de Bogotá.

El teléfono de atención principal es: 3258025.

La página web de Colsubsidio es: [www.colsubsidio.com](http://www.colsubsidio.com)

#### **2.4 Nombre del jefe inmediato, cargo, correo electrónico, teléfono directo:**

*Nombre:* Diana Carolina Castaño Diaz

*Cargo:* jefe de talento humano.

*Correo electrónico:* Diana.Castano@colsubsidio.com  
*Teléfono directo:* 3172805032

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

Misión de Colsubsidio: Generar oportunidades para el cierre de brechas sociales.

En el tiempo que llevo en la organización, pienso que la misión está perfectamente estructurada a lo que quiere y realiza día a día la organización, por lo cual, el único cambio que realizaría sería la implementación del público específico al que se refiere Colsubsidio, que son los colombianos, puesto que, al ser una entidad sin ánimo de lucro, busca el beneficio y generar oportunidades para todas las personas residentes en Colombia. Por lo tanto, mi misión propuesta es: Generar oportunidades para el cierre de brechas sociales en cada uno de los colombianos.

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

Visión de Colsubsidio: Ser la empresa social de los colombianos.

La visión de Colsubsidio, en el tiempo que llevo en la organización, está bien estructurada para mí, puesto que, a pesar de que son una empresa social que ofrece muchos beneficios a los colombianos, ser la número 1 a nivel nacional y una de las empresas más importantes del país, busca mantenerse siempre en ese puesto #1 a nivel social, quitándole poder a sus competidores directos, los cuales son Compensar y Cafam. Por lo tanto, mi propuesta de visión es: Continuar siendo la mejor empresa social de los colombianos.

**2.7 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.

Los valores de Colsubsidio fueron actualizados en el mes de septiembre, resumiéndose en 4 de ellos, los cuales son:

- **Compromiso social:** Con el fin de transformar positivamente la vida de las personas.
- **Pasión por servir:** Generar experiencias memorables positivas con sentido social.
- **Integridad:** Hacer siempre lo correcto hasta el final.
- **Excelencia:** Desafiándose continuamente para ser cada día mejores.

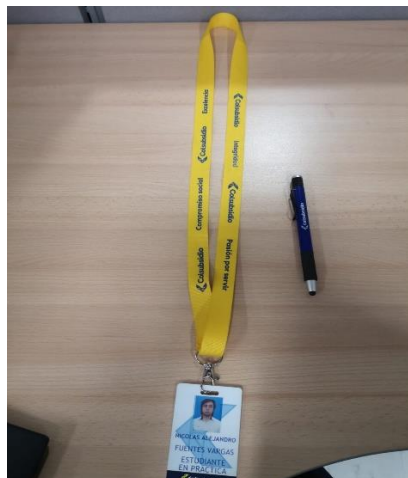
Los cuales analizando uno por uno, los 4 tienen bastante sentido y relación con la misión y visión corporativa, puesto que quieren generar oportunidades para el cierre de brechas sociales y ser la empresa social de los colombianos, con cada uno de estos valores. Aplicando estos 4 valores, buscan cumplir con su misión y visión.

**2.8** ¿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?

Como se mencionó en el numeral anterior, los valores de Colsubsidio fueron actualizados en el mes de Septiembre del 2021, por lo que, la gerencia de talento humano, que es en la que desempeño mi práctica empresarial, realizo una actividad de activaciones en todas las sedes del país, la cual consistía en mostrarle a todos los trabajadores de la caja en los nuevos valores, y explicar en que consistía cada uno de ellos, realizando también un cambio de cinta de portabilidad del carné corporativo, de color azul oscuro, al color amarillo, le cual dice el nombre de cada uno de los valores, como se evidencia en la siguiente imagen:

**Figura 1**

*Imagen cinta amarilla de portabilidad del carné*



Al ser una actividad que requirió la visita a todas las sedes del país, del personal de talento humano a nivel nacional, todas las áreas quedaron al tanto de cómo se deben aplicar dichos valores, independientemente del cargo, cada área y gerencia, trabaja para que dicha misión, visión y valores se cumplan de manera correcta y efectiva.

## 2.9 ¿Cuál es el portafolio de productos y servicios que ofrece la compañía?

El portafolio de productos y servicios es bastante grande, puesto que Colsubsidio es una organización que cuenta con gerencias médicas, supermercados, droguerías, turismo, educación, vivienda, etc. Por lo tanto, no está enfocada en prestar un servicio en especial, sino una gran cantidad de diversos servicios que le permiten ser la empresa social de los colombianos. Los servicios que presta Colsubsidio son:

- Subsidio familiar
- Subsidio extraordinario
- Kit escolar
- Bono lonchera
- Subsidio de vivienda
- Subsidio al desempleo
- Agencia de empleo
- Vivienda
- Educación
- Programas técnicos y tecnológicos
- Departamento de idiomas
- Formación empresarial
- Droguerías
- Salud (clínicas, red SURA, red FAMISANAR)
- Seguros
- Cupo crédito
- Turismo
- Alianzas
- Agencias de viaje
- Clubes recreativos
- Deportes
- Restaurantes
- Repostería
- Heladería
- Teatro
- Supermercados
- Hogar y decoración
- Entrenamiento de mascotas
- Salud y belleza
- Tecnología
- Vehículos y motos

- Vestuario

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

Colsubsidio es una empresa que maneja su proceso de mercadeo de una manera efectiva, puesto que, al ser una de las empresas mas importantes a nivel nacional, el valor que ha generado con el paso de los años, con la implementación de cada uno de esos servicios, pesa bastante. El departamento de mercadeo se encarga a través de publicidad, convenios empresariales, de personas afiliadas a algún servicio que traigan clientes a cambio de beneficios para ellos, de realizar estrategias de marketing bastante organizadas y efectivas, lo cual hace que sea una de las organizaciones más importantes a nivel nacional.

## **3. Características del Cargo del Practicante**

### **3.1 Horario de trabajo:**

El horario de trabajo es de 08:00am a 05:00pm, de lunes a viernes.

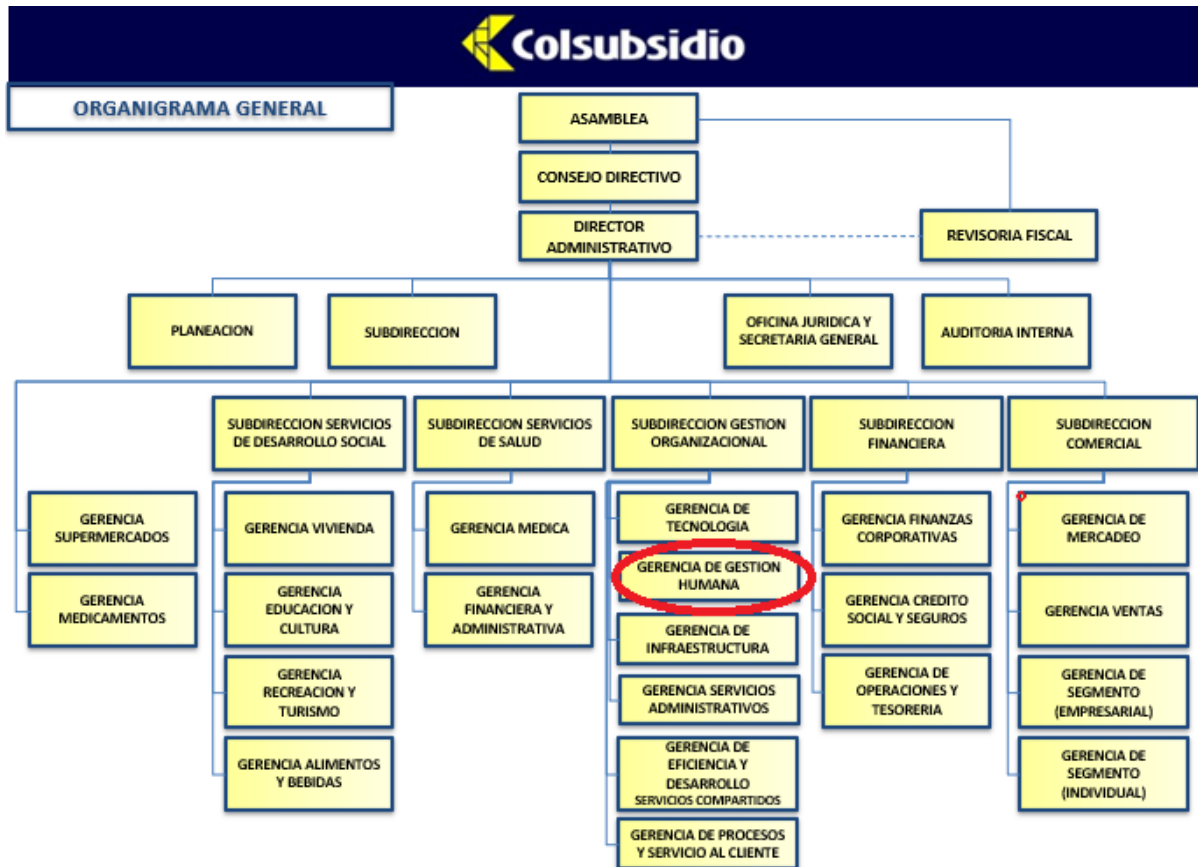
### **3.2 Cargo que ocupa, funciones y responsabilidades:**

El cargo ocupado mediante el proceso fue el de estudiante en práctica, con las funciones y responsabilidades de: apoyo en base COVID de la gerencia médica, generar reportes de Horas Extra en Excel detallados de cada unidad organizativa de la gerencia médica, seguimiento de que cada persona que realiza vacunación en Colsubsidio tenga certificado de vacunación, seguimiento a trabajadores que no han sido vacunados, ejecución de actividades de ambiente laboral en clínicas y centros médicos de la red SURA y FAMISANAR, apoyo en focus group en clínicas, seguimiento de rutas de entrenamiento a personal nuevo de salud, apoyo en inducciones corporativas y apoyo en diversas actividades de ambiente laboral de la Subdirección de salud, participación en diversas actividades que realiza la gerencia o que se requiere presencia de ella y ejecución de cualquier reporte o actividad que salga imprevista en la gerencia la cual solicite el apoyo o participación del área.

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

**Figura 2**

*Imagen organigrama general de Colsubsidio*



*Nota:* La secretaria de la gerente de talento humano me paso dicho organigrama.

Como se puede observar en el organigrama (figura 2), mi ubicación en la corporación es en la gerencia de gestión humana.

**3.4** Descripción del área / equipo de la que forma parte el practicante: responsabilidades generales, número de personas, perfiles de los miembros del equipo de trabajo.

**Descripción del área:** El área de talento humano se divide en distintas células de trabajo, por lo que se encuentra la célula de supermercados, medicamentos, desarrollo social, salud, gestión organizacional, financiera y comercial. La cual, para todas las células, la persona encargada es la gerente de talento humano, Martha Cecilia Castaño Gutiérrez. Cada una de las células, tienen un jefe, cada jefe cuenta entre 2 a 5 analistas de Talento Humano 1 y 2, los analistas de TH 2 tienen mayor responsabilidad que los analistas TH 1 y cada analista de TH 2 cuenta con 1 practicante.

El objetivo principal de las células de talento humano es que el funcionamiento interno de cada gerencia fluya a la totalidad, apoyar en cualquier acontecimiento que necesite cada gerencia la intervención de talento humano, en garantizar que el personal que trabaje en cada gerencia sea el más capacitado, tener el mejor ambiente laboral y cumplimiento de diversidad de acciones y objetivos.

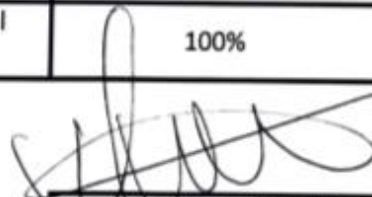
**Descripción del equipo de trabajo:** El equipo de trabajo en el que me encuentro realizando mi labor como practicante, se encuentra ubicado en la célula de salud y comercial, el cual está conformado por 7 personas, los cuales por orden jerárquico, se encuentra la jefa de Talento humano, un analista TH 2 y una analista TH 1 para la subdirección de salud, una analista TH 2 y una analista TH 1 para la subdirección comercial, una practicante para la subdirección comercial y voy yo, que soy el practicante de la subdirección de salud, gerencia médica.

Las responsabilidades de cada subdirección es apoyar a cada gerencia en que el ambiente laboral sea el más óptimo, en apoyar en capacitación de trabajadores, en evaluar al personal para que sea el más óptimo, en apoyar en cualquier necesidad al personal y la gerencia en sí, que se presente.

4. 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/evaluado)

CRONOGRAMA DE PLAN DE TRABAJO		
Actividades a realizar	Indicador de cumplimiento	Fecha esperada
Llamadas a personal de vacunación, para que realicen cursos de habilitación	80%	31/08/2021
Apoyo en base covid de la gerencia médica generando reportes detallados para enviar a nómina	100%	Quincenal
Generar reportes de horas extra de la gerencia médica	100%	Mensual
Seguimiento a trabajadores que no han sido vacunados contra el COVID	90%	15/09/2021
Ejecución de actividades de ambiente laboral en la gerencia médica (presenciales y virtuales)	100%	Mensual
Seguimiento en rutas de entrenamiento a los nuevos ingresos en cargos de médico general, auxiliar de enfermería, enfermera y odontólogo general	40%	Semanal desde el 01/09/2021
Apoyo en inducciones corporativas a nuevos trabajadores de la gerencia	100%	Ocacional
Apoyo en presentación de fichas de talento potencial de trabajadores Colsubsidio	100%	1/09/2021
Apoyo en activaciones, desplazandome a diversas clínicas y centros médicos para mostrar los nuevos valores y colores	100%	17/09/2021
Encargado del correcto funcionamiento y logística de capacitaciones a equipos de BI con proveedores	100%	2/11/2021
Representación del equipo de TH en el aniversario de la clínica 127	100%	14/09/2021

Firma:



Diana Carolina Castaño Díaz  
Jefe Talento Humano

**5. Proceso de Ubicación Laboral (los estudiantes que son trabajadores y están presentando la opción de plan de mejoramiento describan el proceso por el cuál pasaron en su momento)**

**5.1** Elaboración de la Hoja de Vida – estructura escogida / información incluida / presentación (digital / física):

La elaboración de la hoja de vida la realice en base a una capacitación que la universidad ofreció, la cual dictó el profesor John Jairo Gil Toledo, escogí una estructura un poco más informal de lo común, en base a plantillas que Canva ofrece para la creación de esta. La información que coloqué en la hoja de vida fue: Mi perfil profesional, contacto, formación académica, logros académicos, experiencia laboral, conocimientos informáticos, idiomas y hobbies, la cual se remitió de forma virtual a través de una plataforma de empleo.

**5.2** Experiencia al contactar empresas como estudiante de práctica empresarial de La Tadeo - Cuántas empresas contacto, cómo lo hizo, cuál fue el resultado

Mi experiencia fue positiva, puesto que, había escuchado que estaba complejo el tema de que lo aceptaran en una práctica, porque, había muchas personas postulándose, no había casi opciones, era compleja la entrevista, etc. Pero en mi caso, aplique a 4 opciones, en la cual pasé en las 4, estaba indeciso por cual escoger, por lo cual el profesor Camilo Torres, tutor de la práctica empresarial, mediante un asesoramiento a través de meet, me aconsejó, y en base a eso tomé una decisión, la cual no me arrepiento.

**5.3** Qué proceso de selección, entrevistas /reuniones sostuvo? ¿Con quién? ¿Qué le preguntaron, como lo evaluaron? Pruebas presentadas, descríbalas brevemente.

Tuve 4 procesos de selección, las cuales en los 4 tuve entrevistas virtuales a través de diversas plataformas. Las 4 entrevistas fueron similares, me preguntaron que les hablara sobre mí, mis hobbies, con quien vivo, mis metas, describirme en 1 palabra, mis habilidades, experiencia laboral y mis logros. Me realizaron en 2 ocasiones pruebas de conocimiento, para medir mi habilidad con el Excel, habilidades numéricas y en Colsubsidio me realizaron pruebas psicológicas. Las empresas las cuales tuve entrevista fueron: Colsubsidio, Casa toro, Smith Nephew y banco Credifinanciera.

#### 5.4 Fortalezas y Debilidades identificadas en usted a través de este proceso.

##### **Debilidades:**

- Una entrevista se realizó de manera grupal, lo cual algunas personas pensaban que haciendo inferior a otro, los escogerían.
- La conexión por parte del capacitador, en una de las 4 entrevistas que tuve, fue inestable y se vio interrumpida en diversas ocasiones.
- La metodología en una entrevista no fue la mejor, puesto que, los entrevistadores no encendieron sus cámaras y claramente yo si la mantuve encendida.
- Una de las pruebas generó un error de formato y no se pudo realizar.

##### **Fortalezas:**

- Las entrevistas se realizaron con personal bastante capacitado.
- Las personas que realizaron la entrevista tenían una actitud bastante agradable, lo cual facilita el proceso a la hora de entablar una charla.
- Las pruebas que me realizaron en 2 de las 4 entrevistas están muy bien estructuradas.
- Aprendí demasiado en cada una de las entrevistas.
- Puntualidad del personal.

#### 5.5 ¿Cómo le hicieron la oferta para engancharlo? ¿Qué fue lo que más lo motivó a aceptarla?

La razón principal por la que me enganché a dicha oferta es porque Colsubsidio es la empresa más grande, de las 4 opciones que tuve, adicionando que era la que mejor sueldo ofrecía con amplia diferencia, la ubicación de la sede administrativa también era la que más cerca queda a mi casa, es por ello que, sin pensarlo 2 veces, cuando el proceso fue exitoso, me decidí por Colsubsidio.

#### 5.6 ¿Cómo fue el proceso de inducción / socialización a su nuevo trabajo?

Mi inducción duró aproximadamente 2 semanas, en las cuales me explicaron misión, visión, objetivos, que logros e indicadores se buscan cumplir, como funciona la empresa, cómo funciona el área al que entré, etc. Fue la verdad una inducción bastante buena, la cual aprendí demasiado y gracias a ello, tuve resultados bastante buenos y positivos en mi proceso de aprendizaje.

#### 5.7 Escriba finalmente una reflexión acerca de lo que Ud. considera a partir de esta experiencia que son los tres (3) asuntos más importantes a considerar para buscar trabajo efectivamente

Los 3 asuntos más importantes son:

1. Una presentación de hoja de vida impecable, que no sea muy larga y que sea muy breve, puesto que las empresas que reciben bastantes hojas de vida para un cargo ven por encima lo más relevante, y es por ello por lo que toca tener una estructura muy breve que resuma perfectamente por qué nosotros debemos ocupar dicho cargo, y lo alguien más.
2. La comunicación asertiva es un punto bastante importante, porque desde la entrevista se deja claridad de la persona que uno es y lo que será en la empresa.
3. Sinceridad total a la hora de la entrevista y en la elaboración de hoja de vida.

## **6. Conocimientos / Competencias de Trabajo**

- 6.1** Qué tipo de conocimientos/competencias/habilidades adquiridas 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.

Los conocimientos adquiridos que se necesitarán indispensablemente son, principalmente, el uso de Excel, herramientas de análisis de datos y sistemas de información, paquete de office, en nivel avanzado, incluyendo claramente un nivel de inglés superior a B1. Materias financieras, tanto de planeación y toma de decisiones, son materias clave a la hora de conocimientos clave en la práctica empresarial.

- 6.2** De estas competencias cuales cree que:

6.2.1 Van a ser importantes para su práctica:

Considero que fueron bastante importantes el tema del manejo de Excel avanzado, puesto que es una herramienta que se usa bastante en las empresas, incluyendo todo el paquete de office y análisis de datos de la información para ayudar en el proceso de toma de decisiones.

6.2.2 En qué grado las tiene desarrolladas.

Las tengo desarrolladas en un nivel bastante alto, puesto que aprendí a usar Excel muchísimo más como tal en la práctica, igualmente el paquete de office, el cual las diversas materias de la universidad en las que implementamos dichos programas me dejaron unas bases altas.

### 6.2.3 Que tanto considera que las necesita en su trabajo

Considero que se implementan en todo momento, puesto que la toma de decisiones y análisis de datos se ven reflejados a resultados de archivos muy grandes, con más de 100.000 datos a veces, en Excel. Por lo tanto, se puede decir que un 90% de mi trabajo es Excel, generar reportes y uso de programas office.

## 7. Análisis del entorno empresarial

### 7.1 ¿Cuáles son los clientes de la empresa?

Los clientes de Colsubsidio son una gran cantidad de colombianos, los cuales estén afiliados a la red SURA y FAMISANAR, en cuestión de salud, empresas las cuales tienen convenios con Colsubsidio, turistas que asistan a los centros de recreación y turísticos, asistentes a las droguerías y supermercados, niños que pertenezcan a los colegios de Colsubsidio, personas que vivan en Ciudadela y diversas zonas de vivienda, y una cantidad enorme de colombianos que sean pertenecientes o accedan a cualquier servicio que la empresa ofrece.

### 7.2 ¿Quiénes son los proveedores? ¿Qué productos o servicios proveen?

Colsubsidio cuenta con una cantidad gigante de proveedores, por ejemplo, en los supermercados, una cantidad enorme de empresas que proveen sus productos para la venta, igualmente para las droguerías, Bayern es uno de sus principales proveedores, pero así mismo, cuentan con una cantidad enorme de proveedores en dicho sector, aunque Colsubsidio también cuenta con una marca en algunos productos, como en alimentos, bebidas, productos de aseo, etc.

### 7.3 ¿Cuál es la competencia directa e indirecta? ¿Por qué? ¿En qué mercado sedesempeña la organización?

La competencia directa de Colsubsidio es Compensar, puesto que, es una empresa que tiene muchísimos servicios similares a los de Colsubsidio, tienen prácticamente un 70% de los servicios que ofrece Colsubsidio, igualmente que Cafam, que es más pequeña que ambas, pero sigue captando una cantidad importante de clientes. La competencia indirecta son aquellos, que dependiendo el servicio, prestan uno similar, por ejemplo, en el área de supermercados, D1 y Justo y Bueno son competencia indirecta, en droguerías, drogas la rebaja, en salud, cualquier clínica o eps, en turismo, cualquier hotel que esté cerca de las zonas turísticas de Colsubsidio, en vivienda, cualquier condominio cercano por ejemplo, a ciudadela Colsubsidio, en educación, cualquier

colegio que quede a los alrededores de los colegios de Colsubsidio, etc.

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

Los entes reguladores son Comfama, puesto que están sometidos a control y la vigilancia de las cajas de compensación familiar, el ministerio de salud es un ente regulador de Colsubsidio, puesto que en la etapa de vacunación y en todas las clínicas y centros médicos de la red FAMISANAR y SURA, deben estar garantizando que se cumpla con la totalidad de los estándares exigidos. La superintendencia de industria y comercio, el ministerio del trabajo, superintendencia de seguridad social y superintendencia de subsidio familiar.

**7.5** ¿Tienen grupos de presión? ¿Cuáles? ¿Cómo presionan? ¿Han obtenido resultados tangibles?

Hay grupos de presión como los sindicatos de trabajadores, los cuales presionan mediante manifestaciones a los derechos de los trabajadores, desacuerdos con la organización, etc. Algunas personas si han obtenido diversos resultados tangibles, como aumento salarial. La ciudadanía, los medios de comunicación, el estado y diversos stakeholders, también pertenecen a esos grupos de presión, puesto que, al ser una empresa tan grande a nivel nacional, recibe bastante presión, la cual la saben manejar de la mejor manera.

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

Todos los ámbitos son importantes al 100%, puesto que influyen directamente a la organización. Colsubsidio, al ser una de las empresas más grandes del país, esta 100% comprometida con el medio ambiente, en crecer tecnológicamente, en ser la empresa social de los colombianos, en ayudar económicamente a sus clientes, y cualquier norma política, cumplirla en su totalidad, puesto que cualquier de esos factores, influye directamente a la organización, algún cambio que se realice afecta de manera positiva o negativa en cualquiera de esos factores.

## **8. Cultura Organizacional**

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

- El área funcional en cuestión de infraestructura es un séptimo piso, el cual estaba dividido por personal de Talento Humano, de presupuesto, de tecnología y gerentes de diversas áreas, un espacio bastante amplio, con cubículos, diversas oficinas y todos los equipos tecnológicos para realizar las actividades y tareas de cada persona.
- Los recursos con los que contaba mi área eran bastante amplios, puesto que, los computadores de trabajo eran buenos, algunos de marca Apple, Lenovo y HP, cuentan con impresoras láser, y demás maquinaria para la ejecución de los proyectos, servicios de envíos y servicios de cafetería en el puesto de trabajo.
- Los procesos del área de Talento Humano son en si diversos, puesto que, como he mencionado, se dividen en diversas gerencias, y mi gerencia se encargaba de los procesos de acciones de ambiente laboral, de control de diversos eventos, charlas, actividades, etc. En todo lo que la gerencia de Talento Humano pudiera ayudar.
- Los protocolos del área de Talento Humano son siempre cumplir con los indicadores, mejorar en todo sentido el ambiente laboral de la gerencia, siempre tratar con respeto a las personas, demostrar y hacer que la imagen de Colsubsidio como empresa, siempre sea positiva tanto para los trabajadores, como para el cliente.

**8.2** Describa la cultura de la organización para la que ahora trabaja de la formamás precisa posible. Investigue en libros de administración que le ayuden asustentar sus afirmaciones

La cultura organizacional de Colsubsidio es demostrar tanto a trabajadores, como personas externas, que son una empresa que está comprometida socialmente con los colombianos, haciéndolos conocer la misión, visión y valores de la organización, para que todos estén alineados a ellos. Siempre Colsubsidio estará enfocado en demostrar su cultura social, en demostrar que todos sus trabajadores son importantes

para la empresa, que todos son iguales, en ayudar a sus clientes, en ser una empresa con características sociales tanto para los clientes, como para los trabajadores.

**8.3** 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?

Que el 70% de las personas que trabajan en Colsubsidio son mujeres, y me parece algo magnífico, puesto que, es algo lo cual siempre, en muchas materias hacíamos referencia a que las mujeres no tienen igualdad de oportunidades laborales, en comparación a los hombres, y me encanta que una empresa que su cultura es estar comprometido socialmente con sus trabajadores y clientes, lo demuestre internamente con esa acción. Algo que también me impacto es que el ambiente laboral es demasiado bueno y lindo, los trabajadores son bastante unidos y lo hacen sentir cómodo a uno, independientemente de su cargo, el respeto es increíble, desde el personal del aseo, hasta los gerentes, es un detalle bastante indispensable para decir que es de las mejores empresas del país en todo sentido.

**8.4** 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?

Considero que algo interesante es la manera como Colsubsidio capacita a sus trabajadores de manera constante, para disminuir la rotación en los puestos de trabajo, puesto que, para ellos es bastante importante que sus trabajadores estén capacitados al 100% en las actividades que realizan de manera constante. Algo inconcebible, es que jamás habría irrespeto por parte de algún trabajador, o que la atención de un trabajador sea mala a la hora de ser un trabajador que está de cara al cliente. Considerando también que las rutinas normales de trabajo en la organización, en base a los puntos mencionados anteriormente, son bastante proactivas, porque los trabajadores sienten que la empresa se preocupa por ellos, por su aprendizaje y crecimiento profesional y en la empresa, puesto que, es normal que las personas empiecen en cargos

no tan altos, y terminen como jefes, gerentes, directores, etc.

**8.5** " ¡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?

La organización mediante eventos realiza actividades para fomentar la unión, y que entre trabajadores compartan entre ellos, por ejemplo, celebran un día de la familia en sus diversos centros de recreación y clubes vacacionales, se realizan diversas actividades y se regalan de vez en cuando objetos a los trabajadores, como cuadernos, termos, etc. Algo que resalto de Colsubsidio es que ellos el dan el almuerzo a todos los trabajadores, unos almuerzos bastante ricos y buenas porciones de comida, lo cual cada trabajador recibe y es admirable.

**8.6** ¿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?

Las personas externas a la organización saben que es una gran empresa, por ejemplo, cuando le comenté a mi familia que ingresé a Colsubsidio, se alegraron demasiado, me dijeron que era una gran e importante empresa, me felicitaron y desearon lo mejor, puesto que, tiene un gran prestigio por los diversos servicios que se prestan. Los rumores cuando alguien externo va son bastante buenos, además, viví una experiencia en la clínica 127 bastante bella, porque es una clínica exclusiva a personas con cáncer, es una clínica oncológica, y las personas que han superado esa terrible enfermedad y los que luchan cada día en contra de ella, viven totalmente agradecidos y aman con su corazón a Colsubsidio por luchar en sus diferentes clínicas por salvar vida, por dar la cara frente a la pandemia, ya que yo trabajé en el área de Talento Humano enfocado en la gerencia médica, tuve la oportunidad de visitar diversas clínicas y centros médicos, y los comentarios de los usuarios y personal externo, siempre son de admiración y agradecimiento al servicio que presta la organización para salvar vidas y cuidar de cada una de ellos.

**8.7** Finalmente, escriba una corta reflexión acerca del tipo de los HÁBITOS, COMPORTAMIENTOS Y ACTITUDES<sup>1</sup> 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.

Los hábitos principales que una persona que ingrese a la organización debe tener, es ser una persona comprometida con todo el personal, tanto usuarios como trabajadores, alguien enfocado a los valores, misión y visión, alguien que se comprometa a dar todo de él, para generar oportunidades para el cierre de las brechas sociales. El trabajador Colsubsidio suele ser una persona que es bastante colaborativa, independientemente del cargo que alguien ocupe, siempre se brinda un buen trato, un trato amigable, con respeto y con el mayor cariño del mundo, es una organización que se ve reflejado el amor y cariño con el que cada trabajador realiza sus actividades, siempre se saludan los unos a los otros así jamás hayan cruzado alguna palabra, se debe tener una actitud muy proactiva, realizar los informes, o realizar las reuniones de manera muy clara, y que si alguna persona tiene alguna duda o no sabe algún tema sobre alguna tarea que deba realizar, siempre será asesorado y apoyado de la mejor manera por cualquier trabajador ya sea del equipo de trabajo, o alguien de cualquier cargo.

## 9. Análisis DOFA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente laboral excelente</li> <li>• Apoyo entre todos los trabajadores</li> <li>• Capacitaciones constantes</li> <li>• Reuniones de lluvias de ideas constantes</li> <li>• Reconocimientos a trabajadores destacados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechar tecnológicamente herramientas para interactuar diversos proveedores.</li> <li>• Mayor interacción con clientes debido a la pandemia de COVID-19</li> <li>• Actividades en distintas sedes que involucran a todas las personas afiliadas a la caja y a los que no para que lo hagan.</li> <li>• Buscar diversos proveedores para capacitar a los trabajadores.</li> <li>• Campañas de vacunación sin importar si son afiliados a Colsubsidio o no</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poco orden en algunas ejecuciones de actividades</li> <li>• Falta de participación de la totalidad del personal para la toma de decisiones</li> <li>• No se respeta a veces el horario de los empleados, independientemente de si les pagan horas extra o no</li> <li>• Desplazamientos imprevistos a lugares bastante lejanos a la sede de trabajo</li> <li>• Rotación de cargos, pero no de personal, cambiando de área de enfoque a los analistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos por parte de la competencia, para obtener nuevos clientes</li> <li>• Mejores tarifas por parte de la competencia</li> <li>• Crecimiento de la competencia</li> <li>• Cuarentenas por parte del gobierno a raíz de la pandemia</li> <li>• Disminución de aforo debido a la pandemia del COVID-19</li> </ul>

## 10. PROPUESTA DE ACCIÓN DE MEJORAMIENTO

### 10.1 Identificación del problema

Mi propuesta de mejoramiento va enfocada hacia las acciones que Colsubsidio está realizando para mejorar el ambiente laboral en la parte de salud, más específicamente en sus clínicas y centros médicos de la red Famisanar y Sura, puesto que, siento que no son las indicadas para aumentar un indicador de ambiente laboral, puesto que están realizando actividades virtuales, las cuales las personas no prestan atención y simplemente no están haciendo efecto en los trabajadores y a su vez,

son una pérdida de tiempo para ellos y los conferencistas. Las actividades virtuales que se están realizando son charlas sobre el amor propio, el control de emociones, la resiliencia y el trabajo en equipo, pero son de manera virtual a través de Microsoft Teams y los trabajadores asistentes a esas charlas simplemente no prestan atención, ponen en silencio los micrófonos y las cámaras apagadas, no hay ningún tipo de interacción ni participación con los trabajadores, lo cual no tiene ningún sentido realizar dichas actividades.

## **10.2** Justificación

Al aumentar un índice de ambiente laboral en la red IPS, también se aumentará la productividad de los trabajadores, y las actividades son parte fundamental para fomentar la integración, relación entre trabajadores y trabajo en equipo, lo cual para la parte médica es bastante importante. A raíz de la pandemia, el indicador de ambiente laboral de la gerencia médica fue el más bajo de todas las gerencias en Colsubsidio, puesto que, la alta complejidad que tuvo la gerencia para manejar la pandemia fue algo que generó conflictos entre los trabajadores de las diversas clínicas y centros médicos de Colsubsidio, a raíz de ello, la gerencia de Talento Humano intervino para realizar actividades para aumentar el indicador de ambiente laboral, pero, las actividades ya mencionadas no están generando ningún tipo de influencia positiva en los trabajadores.

## **10.3** Objetivos generales

Realizar actividades más lúdicas e integrativas, que fomenten la comunicación entre todos los trabajadores, para aumentar el indicador de ambiente laboral, y a su vez la integración y comunicación entre los trabajadores, puesto que, la virtualidad es bastante buena, pero a su vez, hay cosas que de manera virtual no funcionan en su totalidad, es por ello que se busca realizar actividades de manera presencial, aprovechando que casi el 100% de los trabajadores ya están laborando de manera presencial. Se propone realizar actividades en las diversas sedes de manera lúdica, así buscando mejorar la comunicación de los trabajadores, las relaciones interpersonales, el ambiente entre los diferentes turnos de las clínicas y centros médicos, así generando un aumento en el indicador de ambiente laboral de la gerencia.

## **10.4** Objetivos específicos

- Identificar el principal problema del por qué el indicador de ambiente laboral en la red IPS esta tan bajo.
- Buscar actividades lúdicas en los centros de recreación, como lo realizaban hace algunos años, para fomentar la comunicación, relación y compañerismo entre trabajadores.
- Modificar los planes actuales, por planes nuevos, empezar desde

cero un plan de acción para aumentar el indicador.

- Reforzar el acompañamiento del área de talento humano en los trabajadores de la red IPS.
- Eliminar los talleres virtuales, puesto que, no están realizando ninguna influencia positiva en los trabajadores de la red IPS, sino por el contrario, están gastando dinero innecesario y haciendo perder tiempo de trabajo a los trabajadores de las clínicas y centros médicos.

#### **10.5 Resultados esperados**

- Aumentar en un 10% el indicador de ambiente laboral de la red IPS
- Que se escuchen mejores comentarios sobre los trabajadores en cuestiones de ambiente laboral, en los pasillos de las clínicas y centros médicos.
- Mejorar las relaciones entre los trabajadores.
- Mejorar la calidad del servicio, puesto que, dicho indicador de ambiente también aumenta la proactividad y la calidad del servicio de los trabajadores hacia los clientes.

### **11. CUESTIONARIO:**

#### **11.1 Señalar los campos de formación requeridos con mayor intensidad para la realización de las funciones asignadas en la práctica:**

En este tiempo que realicé las prácticas, aprendí demasiado y a la vez implementé conocimientos de diversas materias, por ejemplo, gestión del talento humano, puesto que trabajé en el área de talento humano, las materias financieras también fueron de bastante ayuda, puesto que, realicé bastantes informes numéricos en Excel, enfoques gerenciales y gerencia estratégica.

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

Siento que deben implementar materias que estén enfocadas en temas legales, puesto que derecho empresarial explica muy por encima estos temas. También algo que creo que hace falta es explicar cómo funcionan las afiliaciones a pensión, como afiliar a los trabajadores, etc. Algo que se enfoque en cosas que de verdad se utilizan cuando uno es el dueño de una empresa, puesto que, pensé que vería dichos temas en innovación y emprendimiento, y siento que es la materia la cual más esperaba aprender, pero a su vez, no aprendí mucho, por tanta teoría y matrices que cuenta la materia, pero a su vez, no sirven a la hora de aplicarlas en un trabajo, un emprendimiento o una innovación.

#### **11.3 Evaluación de la Práctica: (Señalar la pertinencia – o no - de las**

principales labores desarrolladas en la práctica respecto a su formación como administrador. Justificar)

La práctica está enfocada en ejecutar los conocimientos aprendidos a lo largo de la carrera. Mi experiencia como tal fue positiva, puesto que, la organización en la que realice mis prácticas es una empresa bastante grande en el mercado. Aun así, considero que hay bastantes materias que vi a lo largo de mi carrera, que incluyen mucha teoría y poca práctica, lo cual siento que es una desventaja, puesto que ninguna de esas materias las implementé en mi opción de grado, pero aun así hubo muchas que si implemente, y facilitaron mi proceso de aprendizaje.

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

En el tiempo que desempeñé la opción de grado en Colsubsidio, pude aprender demasiado, por lo tanto, el manejo de paquetes de Office, las materias específicas y la estadística, puedo resaltar que son las materias que más ayuda me ofrecieron para la realización de mi práctica. La dificultad se me hizo no tan alta, pero a su vez, bastante completa, es por eso por lo que como he mencionado, creo que realicé la práctica en una empresa bastante completa que me fortaleció y enseñó demasiado en mi crecimiento profesional

**11.5** Conclusiones (Señalar los objetivos alcanzados a nivel personal y profesional)

- Adquirí experiencia laboral según con mi carrera profesional
- Conocí como es el funcionamiento de la parte de talento humano en una organización
- Aprendí a usar Excel de manera más avanzada y el paquete de Office como tal
- Conocí bastantes personas buenas y demasiado inteligentes Entendí lo importante que es realizar un trabajo en equipo
- Aprendí lo que es cargar con la responsabilidad de diversas cosas en una organización

**11.6** Recomendaciones para la empresa

La recomendación más importante que tengo para la empresa es que no cambien la manera en la que se preocupan por sus trabajadores, que la cultura se mantenga y también el ambiente laboral del equipo de trabajo del área de talento humano. Adicional, que tengan en cuenta mi plan de mejoramiento, puesto que, dicho indicador de ambiente laboral en la gerencia médica es bastante influyente en el indicador de Colsubsidio, siendo el que tiene más peso, con ello, si se logra aumentar ese indicador, aumentaría como tal el indicador general de ambiente

laboral en Colsubsidio.

## 11.7 Comentarios finales

Fueron 6 meses bastante lindos, los cuales tampoco quiero dejar a un lado que gané una parte de dinero que me ayudó para bastantes cosas, y a su vez, era mi primer trabajo formal, por eso estoy bastante agradecido tanto con la universidad, como con Colsubsidio, por permitirme vivir esta experiencia tan linda como parte de mi formación profesional.

### Referencias bibliográficas:

- Colsubsidio. (10, septiembre 2021). *Perfil organizacional*. Recuperado de: <https://www.colsubsidio.com/nosotros/perfil>
- Colsubsidio. (2018) *Portafolio digital*. Recuperado de: <https://www.colsubsidio.com/uploads/2018/09/Portafolio-digital.pdf>
- Anónimo. (14, agosto 2020). *Entidades y mecanismos de control que regulan a las Cajas de Compensación Familiar*. Recuperado de: <https://www.comfama.com/conoce-comfama/entidades-mecanismos-control-cajas-compensacion-familiar/>