

Encabezado: MONOGRAFÍA OPCIÓN GRADO



Trabajo de Grado realizado de la:
Práctica Empresarial: RM de Colombia

Leidy Vanessa Reyes Ortiz

Universidad Jorge Tadeo Lozano

Junio 5 de 2020

Nota

Administración de Empresas, Profesora: Pilar Marcela González Martínez, Formación

Empresarial, Universidad Jorge Tadeo Lozano

Todo documento deberá ser enviada a: leidyv.reyeso@utadeo.edu.co

Contenido:

Introducción	1
Razón social	3
Naturaleza de la organización y breve reseña histórica	3
Dirección, Teléfono, Página Web.....	3
Misión	4
Visión.....	5
La compañía se caracteriza por tener un portafolio de:	6
• Solicitud de papelería.	8
Cargo que ocupa, funciones y responsabilidades	8
Organigrama de la Organización y Ubicación del Cargo del Practicante en la Misma	9
En cuanto a la elaboración de la hoja de vida	10
Dentro del proceso de selección	11
Para lograr buscar trabajo.....	13
En el desarrollo del trabajo.....	13
Conocimientos y competencias Tunning:	15
Análisis del Entorno Empresarial	16
Cultura Organizacional	21
La cultura de RM de Colombia	22

Encabezado: MONOGRAFÍA OPCIÓN GRADO

La practicante observó	23
Análisis DOFA.....	24
FORTALEZAS.....	24
DEBILIDADES.....	24
OPORTUNIDADES.....	24
AMENAZAS.....	25
REFERENCIAS.....	30
PLAN DE MEJORA.....	

Introducción

Dentro de la organización **RM de Colombia**, hay diferentes áreas de negocios y una de ellas es la de cobro jurídico; el negocio de cobranza ofrece prioridad a la normalización de las obligaciones ya sea en culminación o en negociación.

RM de Colombia cuenta con una amplia red de profesionales aliados estratégicos y oficinas a nivel nacional, participa en las principales capitales y municipios de nuestro territorio. (RM de Colombia, 2020)

Este documento, está enfocado en el análisis específico de RM de Colombia, empresa en la cual la estudiante desarrolló la práctica profesional. Donde experimento diferentes conocimientos y aptitudes en el área de administración de empresas, adentrándose en la parte contable y personal de la empresa. De esta manera lograr abstraer y documentar todo lo vivido durante el proceso desde la perspectiva positiva como negativa.

Abstrac:

Within RM de Colombia organization, there are different business areas and one of them is the legal collection; The collection business offers priority to the normalization of obligations, either in completion or in negotiation. RM de Colombia has a wide network of professional strategic allies and offices nationwide, participates in the main capitals and municipalities of our territory. (RM of Colombia, 2020) This document is focused on the specific analysis of Colombian RM, a company in which the student specifies professional practice. Where I experience different knowledge and skills in the area of business administration, delving into the accounting and personal part of the company. In this way, being able to abstract and document everything lived during the process from a positive as well as a black perspective.

Razón social

La empresa RM de Colombia, está constituida con la razón social de Recall Management de Colombia SAS con el NIT número 901100512-7. (Información obtenida de documentación interna, RUT).

Naturaleza de la organización y breve reseña histórica

Recall Management Colombia, compañía filial de RISK MANAGEMENT DE COLOMBIA, compañía con más de 20 años de experiencia recuperando la cartera de nuestros clientes.

Contamos con una amplia red de profesionales aliados estratégicos y oficinas propias a Nivel Nacional, con lo que logramos cubrimiento en las principales capitales y municipios de nuestro territorio. (Brochure de RM de Colombia, 2018)

Dirección, Teléfono, Página Web

La empresa RM de Colombia se encuentra ubicada en Bogotá en la Calle 40a # 13-09 oficina. Teléfono 2889034 y actualmente la empresa no cuenta con una página web.

El jefe inmediato es la directora administrativa de RM de Colombia, Matilde Hernández cuyo correo electrónico es contabilidad@rmdecolombia.com y su número celular es 3023632084.

Tabla 1*Valores y Principios de la Organización:*

Solidaridad	La cooperación entre los empleados y la contribución de sus aptitudes como compañeros de trabajo.
La Honestidad:	Es la rectitud y la transparencia con la que los empleados se relacionan con la organización.
La igualdad:	La forma en que se relacionan los empleados con los altos directivos con un trato balanceado y respetuoso.
Justicia social:	igualdad de derechos y oportunidades para todos.

Rm de Colomba cuenta con valores y principios muy relevantes ya que la empresa se identifica por tener calidad humana y aunque es muy importante sus capacidades cognitivas, son más relevantes sus valores y principios humanos.

Rm de Colombia no cuenta como tal con una tabla de principios y valores, pero la practicante decidió realizar una, basándose en lo que se percibe en su ambiente laboral y como la alta dirección inculca y resalta mucho los principios y valores en sus empleados como factor importe. Así como también la empresa carece de misión y visión, razón por la cual la estudiante decidió proponer unas totalmente nuevas; basándose en la información obtenida en su área de trabajo y experiencia tanto laboral como académica.

Misión

Ser líderes en la recuperación de cartera y que se le pueda garantizar y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, se logra a través de nuestros recursos los cuales son de calidad y altamente calificados a nivel de tecnología, talento humano y a nivel

financiero. Así mismo logramos ser competitivos en el mercado de la cobranza y servicios de consultoría jurídica. (Reyes, 2020)

Visión

En el 2025 ser reconocidos como líderes en la recuperación de cartera y consultoría jurídica, por la calidad, innovación y tecnología, apoyados por nuestro talento humano y tener compromiso para aportar con el desarrollo del País. (Reyes, 2020).

La empresa se basa en principios y valores muy sólidos los cuales les inculcan a sus empleados y se trata de buscar los perfiles con estas características. Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan la organización y son el soporte de la visión, la misión.

RM de Colombia es una empresa competente en su mercado, actualmente está se encuentra presente en las principales ciudades y municipios con importantes aliados estratégicos.

En la empresa hay una carencia de implementación de la misión y la visión, aunque los directivos les mantiene a los empleados unas constantes capacitaciones de lo que solicitan y como lo necesitan para lograr el alcance de metas y la satisfacción del cliente basado en la calidad de servicio a través del talento humano. Sin embargo, la estudiante implemento una misión y una visión adaptada a lo que representa la organización y como quiere lograr el alcance de metas y objetivos.

RM de Colombia tiene una oficina en Bogotá en donde cuenta con el apoyo de su call center especializado en cobranzas y recuperación de cartera dándole un manejo profesional a los clientes de nuestros clientes. También cuenta con un área de mercadeo y un área administrativo donde se llevan a cabo las decisiones importantes con respecto al manejo y sostenimiento de la empresa. (informacion obtenida de la empresa via telefonica).

La compañía se caracteriza por tener un portafolio de:

COBRANZA PREVENTIVA(Administrativa)

Gestión comercial, encaminada a recordar el pago oportuno de la obligación, procurando un manejo cordial que no afecte de ningún modo la relación comercial con nuestros clientes

GESTION PRE-JURIDICA(Vencida)

Presión, negociación y recuperación de las obligaciones en mora media, buscando siempre cerrar la negociación con acuerdos de pago, refinanciaciones o restructuración de la misma para poder evitar la judicialización de la obligación.

COBRO JURIDICO (Demandas Eficientes)

Prioridad a la normalización de la obligación, bien sea por la culminación del proceso, la negociación o pronto acuerdo con el cliente (Investigación Detallada).

LOCALIZACION Y RECUPERACION DE VEHICULOS Con ORDEN JUDICIAL

ORIGINAL la cual será radica en SIJIN POLICIA el mismo día de la inmovilización servicio a nivel nacional.

CALL CENTER

Apoyo para la recuperación de Cartera y normalización de activos, Televenta, Telemarketing, Servicio al Cliente, agendamiento y Logística Aseguramos el control y seguimiento de cada uno de los compromisos adquiridos, sin importar en la etapa en la que se encuentren, plataforma de seguimiento DIARIO, así nuestros clientes cuentan con un acceso directo revisando en tiempo real las gestiones realizadas por RM De Colombia.

INVESTIGACION de DATOS (persona natural)

Investigación de Bienes Inmuebles

Investigación de Bienes Muebles (Vehículos)

Datos Personales e Histórico informativo

Fallecidos

INVESTIGACION de EMPRESAS

Investigación de bienes muebles e inmuebles, localización de los socios, representantes legales, revisores fiscales y miembros de junta directiva de las compañías.

Funciones del practicante

- Manejo de plataforma contable SIIGO.
- Cargue de información física a digital.
- Inventario

- Archivo y cargue de nómina.
- Organizar los pagos y generar sabana.
- Revisión de pagos.
- Llamar a cobrar cartera de clientes.
- Facturación.
- Solicitud de papelería.
- Gestión de documentos.
- Facturación

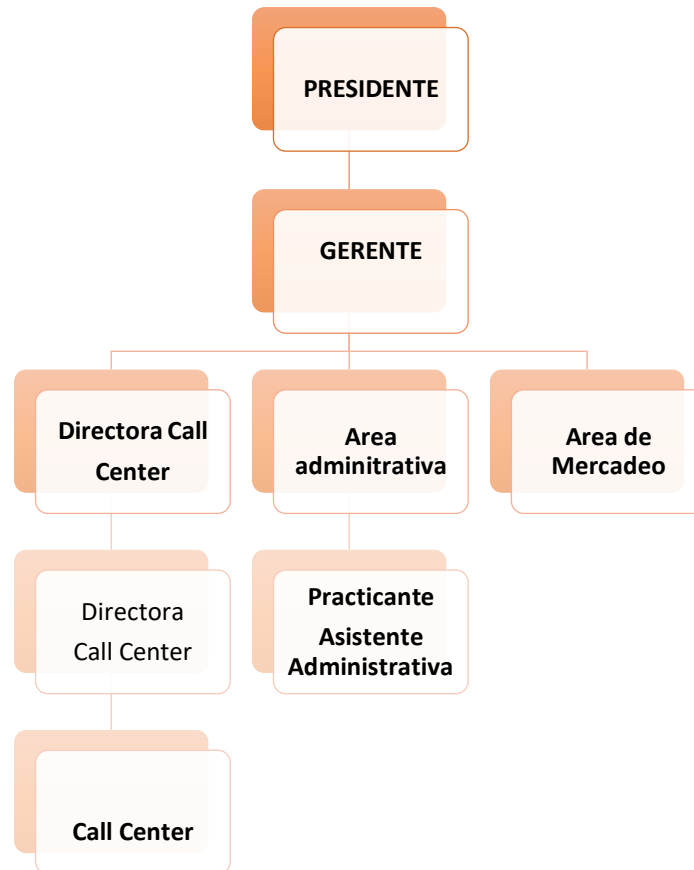
El horario de trabajo de la practicante es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

Cargo que ocupa, funciones y responsabilidades

La estudiante ocupa el cargo de practicante en el área de administración que responde a la empresa RECALL MANAGMENT DE COLOMBIA SAS, como parte de sus funciones es ser el Apoyo y asistente en las tareas de la directora administrativa como el continuo aporte a la plataforma SIIGO que es el software contable de la empresa, inventarios de la empresa, organización de pagos de nómina, facturación y llamadas a los clientes a cobrar cartera.

Organigrama de la Organización y Ubicación del Cargo del Practicante en la Misma

Ilustración 1. Organigrama



Como se puede ver en el organigrama tiene una forma de árbol y al ser Rm de Colombia una empresa pequeña se puede identificar fácilmente los roles y donde las áreas están a cargo de 1 persona en específico, pero cada una capacitada y capaz de mantener en orden los procesos de la empresa.

La practicante estaba bajo la dirección de la directora del área de administrativa, ocupando el cargo de asistente administrativa según la posición y organización que se le dio en la empresa.

Proceso del estudiante para ingresar a RM de Colombia:

En cuanto a la elaboración de la hoja de vida, La estudiante hizo un perfil en donde describió sus fortalezas, debilidades y capacidades. La cual fue presentada por medio del correo institucional a la profesora Pilar González, quien sugirió unas correcciones para así seguir con el proceso de búsqueda de la empresa en la cual la estudiante desarrollaría su práctica.

Ilustración 2 : .Hoja de vida

Por medio de una compañera de la estudiante le sugirió que en la empresa que laboraba estaban solicitando el cargo de practicante en el área de administración y la estudiante decidió enviar su hoja de vida y postularse para el cargo de practicante, la cual tuvo que pasar por algunos filtros y fue aceptada por la empresa con la cual en menos de una semana ya estaría empezando su contrato laboral como practicante en RM de Colombia.

Dentro del **proceso de selección**, la estudiante tuvo que realizar una entrevista en donde le preguntaron:

- ¿Por qué le gustaría realizar las prácticas en la empresa?
- ¿Por qué eligió administración de empresas como carrera?
- ¿Qué experiencia laboral habría tenido durante el desarrollo de la carrera?
- ¿Cuáles son sus fortalezas y debilidades?
- ¿tiene conocimientos en Excel, Word, PowerPoint?
- ¿De qué se siente orgullosa y por qué?
- ¿Si estaba dispuesta a iniciar lo más pronto posible?

Se tuvo una reunión con la directora de administración quien sería la persona que se encargaría de mi proceso dentro de la organización en donde realizaron preguntas personales, capacidades y facilidad de trabajo grupal.

Las fortalezas de la practicante se dieron por su experiencia laboral que aunque no fue en el área de administración de empresas le dieron la capacidad de desenvolverse frente a otras personas y trabajar en equipo con gran facilidad sin dejarse intimidar, a eso se le suma las capacidades adquiridas en el desarrollo de su carrera.

La practicante decidió aceptar la vacante, ya que podría obtener conocimientos los cuales le servirían para iniciar una vida laboral en el área de administración de empresas; de igual forma,

habría la posibilidad de que la estudiante siguiera laborando en la compañía si cumplía con los requerimientos de eficiencia y eficacia de la empresa una vez terminadas sus prácticas.

En el **proceso de inducción** se dio en la primera semana laboral de la practicante en las instalaciones de RM de Colombia, donde le enseñaron el valor que tenía que tener la empresa para los empleados, que, aunque se les dijera empleados en la compañía les gustaba que se sintieran como una familia, también como debía manejarse el software contable el cual era la nueva inversión de la empresa y debía que integrar toda la información de la empresa tanto antigua como nueva.

Para lograr buscar trabajo, siempre se debe tener en cuenta que lo define como persona y cuáles son sus capacidades, fortalezas y debilidades. De esta manera la practicante podrá saber que tiene para ofrecer y que podría mejorar para tener un buen desarrollo de su proceso. También siempre hablar con sinceridad y no inventar capacidades que no posee, pero siempre dispuesto a aprenderlas claro esta; como también es muy importante para la practicante la expresión verbal, corporal y su presentación física las cuales juegan un papel importante en el desarrollo de la práctica.

En el **desarrollo del trabajo**, la practicante debía tener la capacidad de manejar los programas básicos de office como Word, Excel, PowerPoint, la capacidad de hablar e interactuar con las personas de la organización sin ningún tipo de inconveniente, la capacidad de opinar y proporcionar conocimientos en pro de la compañía y la capacidad de manejar y controlar el

programa contable de la compañía, la capacidad de priorizar y tomar decisiones para la realización de las tareas.

La practicante **desarrollo capacidades** y fortaleció otras como:

- Toma de decisiones.
- Manejo de software empresarial
- Interacción y liderazgo e los grupos de la empresa.

Respecto a las **habilidades gerenciales** que la practicante adquirió esta el manejo de los grupos que aún no pertenecían a su área pero que hacían parte dentro de sus labores en la organización, pudo desarrollar más capacidades de relación tanto con los altos directivos como con los clientes. La practicante proporciono ideas para la optimización de los procesos los cuales varios fueron considerados, adaptados y respaldados por la directora de área.

Todas estas habilidades son muy importantes para la estudiante ya que estos conocimientos son el respaldo para su vida laboral ya sea en la empresa RM de Colombia o en cualquier, logrando así aportar más conocimientos fortalecidos y desarrollados.

Conocimientos y competencias Tunning:*Ilustración 3: conocimientos y capacidades*

No.	CAPACIDAD	ACTIVIDAD PERTINENTE CON CAPACIDAD	ARGUMENTACIÓN DE LA PERTINENCIA
1	Desarrollar un planeamiento estratégico, táctico y operativo.	Planeación de tareas	La practicante debe planear y repartir sus labores semanales y al fin de cada semana haberlas culminado correctamente.
2	Identificar y optimizar los procesos de negocio de las organizaciones.	Disminución de pasos	La practicante proporciono ideas para agilizar procesos.
5	Desarrollar, implementar y gestionar sistemas de control administrativo.	Análisis del personal	Pudo analizar cómo era el comportamiento de los empleados y evaluar sus desempeños desde el punto de vista de eficacia y eficiencia.
6	Identificar las interrelaciones funcionales de la organización.	Identificación de Áreas funcionales de La empresa	Al ser una empresa pequeña, sus áreas funcionales están integradas unas dentro de las otras y están interrelacionadas para el optimo funcionamiento.
8	Elaborar, evaluar y administrar proyectos empresariales en diferentes tipos de organizaciones.	Propuesta de proyectos	La practicante elaboro y sugirió proyectos que fueran en pro al desarrollo de la organización.
10	Usar la información de costos para el planeamiento, el control y la toma de decisiones.	Interpretar información contable.	Continuo acceso a gastos de la empresa la cual se sugirió planes de reducción de costos en varios gastos para reducción de costos y se identificó cuales proveedores brindaban mejores precios.
11	Tomar decisiones de inversión, financiamiento y gestión de recursos financieros en la empresa.	Implementación de plataforma digital.	La practicante sugirió la implementación de una pagina WEB para lograr un mayor reconocimiento social, poder captar nuevos clientes y darle más recursos a los clientes que ya posee la organización.
14	Identificar aspectos éticos y culturales de impacto recíproco	Implementación de misión y visión.	La empresa carecía de misión y visión, la cual la practicante hizo una propuesta de implementación y la empresa acepto, donde se pudieron identificar aspectos éticos y de valor.
16	Detectar oportunidades para emprender nuevos negocios y/o desarrollar nuevos productos.	Detección de oportunidad	La estudiante detecto una necesidad en la empresa de cambiar su estructura y adquiriera una actualización en la forma que adquiere sus clientes implementando las Tics.
17	Utilizar las tecnologías de información y comunicación en la gestión.	Manejo de plataforma SIIGO	La practicante desarrollo conocimientos y habilidades en la plataforma contable de la empresa (SIIGO).
18	Administrar la infraestructura tecnológica de una empresa.	Análisis de infraestructura	Se identificaron falencias en la infraestructura tecnológica, la cual sugirió planes de mejora.

Por medio de una tabla con las principales competencias tuning la practicante pudo determinar con cuales se había sentido identificada y así mismo poderlas plantear, como se puede ver en la Ilustración 4.

Análisis del Entorno Empresarial

Rm de Colombia de Colombia cuenta con clientes muy reconocidos en el mercado, los cuales le brindan prestigio y distinción a la empresa, los cuales son:

Ilustración 5. Clientes de RM de Colombia:



Quiénes son los proveedores y que proveen: RM de Colombia es una empresa prestadora de servicios así que sus principales proveedores son:

- Claro: Es la empresa que le provee a la empresa el servicio de internet, parabólica y telefonía fija.
- Grupo Enel: Es una multinacional líder del sector de energía, le proporciona a la empresa los servicios de energía.
- Isis Call: Es la empresa encargada de suministrar los minutos con los cuales se hace el contacto con el cliente final para realizar el cobro de cartera, con las funciones de almacenamiento de datos, minutos, silenciar llamada, llamada en espera.
- Grupo Vanti: es una compañía líder en la distribución y comercialización de gas natural en Colombia, la cual le presta a la compañía el servicio de gas natural.
- SIIGO: Es la plataforma contable de la empresa.

La seguridad y la limpieza esta implantada en el pago de la administración ya que RM de Colombia se encuentra dentro de un edificio (UGI), brindándole estos servicios. La adquisición de computadores, diademas, escritorios, archivadores, mesas, sillas, papelería, televisores, impresoras entre otras no tienen como tales proveedores permanentes, los directivos de la empresa los compran en mercados de cadena.

Como competencia que está creciendo en el mercado, en la ciudad de Bogotá esta

León & Abogados y Sistemcobros que son las empresas que también están en el sector de cobro cartera y por la prestación de servicios muy similares a la que ofrecemos en RM de Colombia.

Estas dos marcas tienen un rápido crecimiento, lo que está llevando a la empresa a buscar

tácticas de valor para mantener a sus clientes y obtener nuevos clientes, compitiendo así mismo basados en la calidad de su talento humano.

La empresa está constituida legalmente ante la Cámara de Comercio de Bogotá con numero de matrícula 0002845737. El principal ente regulador en la empresa es la superintendencia financiera y las principales leyes que lo rigen son:

el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 establece las reglas para la presentación de reclamos ante el operador, o ante esta Superintendencia si el usuario u operador de información es una entidad vigilada.

Ley 1266 de 2008¹, se consagra el principio según el cual el titular de la información siempre debe prestar su consentimiento a la fuente para que transmita el dato al operador (literal b) artículo 3°).

la Ley 1266 de 2008 como término para borrar el registro negativo de las centrales de riesgos (ni la general, del artículo 13, ni las previstas en el artículo 21 – régimen de transición).

En cualquier caso, debemos manifestar que los términos allí previstos son referidos al tiempo que dure la mora, por lo cual, es indiferente sobre este particular la cesión de la cartera efectuada por el titular de la información, máxima si se tiene en cuenta lo indicado en el numeral 1.2.-

anterior. (Boletín jurídico 2009). Ley 489 de 1998, Ley 80 de 1993, la Ley 610 de 2000, el art.238 de la Ley 1450 de 2011, la ley 1474 de 2011, el Decreto 047 de 2014, el Decreto 1082 de 2015, y los demás decretos reglamentarios, normas concordantes, complementarias o que las modifiquen o sustituyan. Para que este regulada localmente ya que se encuentra en la ciudad de Bogotá en donde por cuestiones de impuestos de industria y comercio está regulada por la secretaria de Hacienda. Para la regulación local, al estar inscrita en la ciudad de Bogotá, debe reportar a la Secretaría de Hacienda de la ciudad para efectos de impuestos de Industria y

Comercio. Otro ente importante por el cual se encuentra regulada la empresa es la DIAN, la cual hace el regalamiento financiero de lo que está reportando contablemente la organización. (información obtenida de la empresa vía telefónica).

Para la empresa es de vital relevancia 3 ámbitos específicos como lo son:

El factor político: no afecta a la empresa.

Factor económico: La empresa si se ve afectada ante cualquier alteración que se vea en el mercado como el cambio de dólar, inflación, tasas de interés, política fiscal, entre otras.

Provocando así una influencia directa ya que las personas tendrán un atraso en su vida crediticia y nuestros clientes tendrían más demora en el retorno del dinero.

Factor tecnológico: RM de Colombia se ve muy afectado por parte de las nuevas tecnologías y la forma de acceder a nuevos clientes por medio de plataformas digitales ya que la empresa carece de página web, lo que le permite tener una influencia directa creando o una amenaza o una oportunidad para ampliar el nicho de mercado de la empresa.

Factor Medio Ambiental: Este factor no se consideraba influyente hasta principio de marzo del año 2020 ya que la empresa está influenciada directamente por el virus COVID-19 el cual no le permite ejercer normalmente sus funciones para mitigar el contagio del virus entre los empleados.

Cronograma de trabajo:*Ilustración 6: Plan de trabajo*

V. Plan de trabajo	
Objetivo General:	El practicante debe interactuar y desarrollarse en el entorno laboral basado en los conocimientos adquiridos en su carrera para aportar a la compañía, de esta forma identificara sus fortalezas, debilidades, destrezas, habilidades y competencias.
Objetivos específicos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aportar a la sociedad lideres con ética, principios y valores que están ligados al ámbito empresarial y social. 2. Ampliar los conocimientos prácticos del estudiante en el área de administración. 3. Demostrar capacidad de análisis de problemas y que tenga la capacidad de dar alternativas de solución. 4. Adquirir experiencia y habilidades profesionales. 5. cumplir con las tareas y trabajos asignados.

Plan de trabajo y resultados esperados:*Ilustración 7: Indicadores y resultados.*

V. Plan de trabajo resultados esperados	
Resultados esperados de las actividades:	Indicador
La practicante realizo inventario de todo el patrimonio de la empresa para la compra de una seguro por si hay algún imprevisto.	Compra de Póliza
Revisar las ventas y que coincidan con las cuentas de la empresa.	Numero de ventas realizadas / Numero de cuentas
Digitalización de toda la documentación física a la plataforma digital contable.	Cargue de información
Plataforma contable que le facilita procesos a la empresa como: la facturación, inventario, compras y gastos, cobranza, cotizaciones, contabilidad entre otras.	Manipulación plataforma contable SIIGO
Creación de documento para aprobación de gerencia y se pueda dirigir al banco y se hagan los respectivos pagos.	Diligencia de formato Pagos de nomina
La practicante debe revisar la facturación de la empresa, verificar el pago e integrarla a SIIGO.	facturación y verificación de pagos

En el cronograma de trabajo se puede visualizar el objetivo general, objetivos específicos y

los indicadores con los cuales debía cumplir la practicante y los cuales logro desempeñar en la organización.

Cultura Organizacional

La cultura organizacional de la empresa o el espíritu de esta es como se soporta en la ética y los valores con el fin que si alguien carece de alguno tratar de alguna forma enseñárselos para tener un buen ambiente laboral. Así como lo dice (Ritter, 2008) destacó que la cultura organizacional es: “La manera en que actúan los integrantes de un grupo u organización y que tiene su origen en un conjunto de creencias y valores compartidos”.

(Cameron, 1999) plantea unos tipos de cultura organizacional que son: Cultura de Clan, Cultura Burocrática, Cultura Emprendedora y Cultura de Mercado. En donde determine que la empresa RM de Colombia maneja una Cultura de Clan la cual Cameron & Queen define a la organización como un lugar agradable para trabajar y donde las personas pueden compartir entre sí, además los líderes de estas organizaciones cumplen el rol de mentores que se centran en las necesidades de los empleados como una ruta para el alto desempeño, existe lealtad entre el colaborador y el empleador, se generan compromisos entre el trabajador y el empleador, se valora el trabajo en equipo y la toma de decisiones en consenso.

Los empleados de la organización cuentan con un área de trabajo apropiado, con muy buena vista y espacio compartiendo el espacio con compañeros según el área en el que se encuentre ubicado. En la infraestructura, el edificio UGI cuenta con 20 pisos la empresa RM de Colombia se encuentra en el piso 18 y se encuentra distribuida la empresa en una sola plata sectorizada por

áreas como cocina, baños, sala de juntas, calle center, área de mercadeo, área de administración, área de gerencia y presidencia.

En cuanto a los recursos que tienen los trabajadores, se le provee a cada uno lo necesario como escritorio, computador, diadema, impresora, archivo para el óptimo desarrollo de su trabajo, la estudiante pudo identificar que muchos de los computadores necesitan ser renovados lo que puede verse como una oportunidad para motivación del empleado y un mejor desarrollo de las actividades ya que en muchos casos fallan y retrasan el progreso de estas.

La cultura de RM de Colombia, está caracterizada por su capacidad de mantener sus clientes donde se evidencia una cultura motivadora, con compromiso en donde les dan un gran valor a sus tradiciones de negocio.

Una de sus más grandes políticas es generar un sentido de pertenencia dentro de la organización y que cada uno sienta que es parte importante y que hace parte de un proceso de crecimiento y evolución. Una de las cosas que más impacto al practicante positivamente es como los altos directivos se involucran para crear ese sentido de pertenencia, brindando a los trabajadores camisetas a sus mejores trabajadores como símbolo de su gran aporte y trabajo hacia la compañía, como también las continuas capacitaciones y compartires donde todos pueden dar aportes en pro a la empresa y cuales no sienten como viables y así la alta dirección tener en cuenta estos aportes para la toma de decisiones.

La empresa maneja un grupo de presión al cual se le llama "PLAN DE CHOQUE" el cual está enfocado al cumplimiento de metas y este solo se logra con un horario de trabajo de 7am a 7 pm,

este rige sobre en el área de call center. El área está en constante presión por presencia de la coordinadora de área a la cual se le da reporte diario y continuo sobre sus labores diarias.

Si se han obtenido resultados mediante este PLAN DE CHOQUE ya que mensualmente la mayoría de los trabajadores de RM de Colombia cumple con las metas exigidas.

Experiencia de la practicante: La estudiante ha podido identificar una oportunidad es la implementación de una página web y redes sociales, lo que le va a permitir a la empresa tener más captación de clientes y más reconocimiento a nivel social, dándole un mejor posicionamiento a la empresa. La practicante hizo la propuesta ante los altos directivos y se están analizando los costos para la implementación de la plataforma digital de RM de Colombia.

La practicante también identifico como una oportunidad la implementación de la misión, visión y políticas de la empresa. Dejándolas visibles para los empleados, clientes, directivos y que vayan ligados con los valores de la empresa.

En la parte deseable sale a relucir en la empresa el compromiso de los trabajadores y el bajo porcentaje de rotación. Que a pesar de los pocos empleados que maneja la empresa son personas calificadas que le brindan estabilidad y conocimiento a la empresa.

Pero parte de lo que no es deseable, la falta de medios digitales y el miedo de digitalizar la empresa, porque tienen un pensamiento de que pueden perder el dinero implementándolas por que como lo han venido manejando estos años les ha funcionado.

La practicante observó, que dentro de la organización no hay mucha posibilidad de ascender, son muy bajas, y eso hace que haya cierto conformismo dentro de los trabajadores, se ve muy marcada la diferencia de cargos en la empresa.

Análisis DOFA

FORTALEZAS

- La publicidad se logra por medio de referencias de clientes.
- El equipo de trabajo sólido y motivado, conformado por personas comprometidas, asociadas al éxito de la compañía.
- La empresa es multifuncional, se adapta a cualquier sector o departamento.
- Capacidad de servicio, por la disponibilidad a tiempo completo de los empleados.
- Conocimiento del modelo de negocio y como se desarrolla.

DEBILIDADES

- Poca presencia de plataformas digitales lo cual limita a la empresa.
- Los directivos de la empresa se resisten al cambio por miedo a tener pérdidas de dinero y porque sienten que como se están haciendo las cosas están bien.
- Falta de actualización en plataformas o medios digitales por los altos costos (presupuesto limitado).
- No poder igualar muchas ofertas de la competencia.

OPORTUNIDADES.

- Aumento de la demanda de los servicios a nivel internacional y nacional, dando la oportunidad de expansión y ampliación de cobertura.
- La empresa cuenta con cobertura nacional la cual se quiere expandir y también tener presencia a nivel internacional.

- La adquisición de mensajeros para que les lleven documentos al cliente para ser firmados sin tener que salir de su domicilio.

AMENAZAS

- Usuarios inconformes por la ausencia de plataformas digitales.
- El desempleo en Colombia según el DANE y la disminución ingreso per cápita no les permite a las personas pagar sus obligaciones.
- Existen compañías con mayor reconocimiento por su desarrollo tecnológico.
- Efectos ambientales y sociales afectan el desarrollo de la compañía (COVID-19).

Propuestas de acción de mejoramiento

Dentro del proceso que la practicante vivió en los meses de trabajo en la empresa, notó una necesidad en implementar plataformas digitales ya que el mundo día a día se maneja y avanza con la tecnología y esto les permitiría tener un crecimiento, un cambio estructural y un reconocimiento.

La practicante hizo unas propuestas en la empresa para el mejoramiento tanto en cultura organizacional como en la optimización de procesos y ahorro de recursos sin embargo unas fueron aceptadas y otras no. La estudiante propuso que sus tablas de principios, valores, misión y visión fueran expuestas ante la junta directiva y las diferentes áreas de la organización para que fueran impresas y expuestas antes la organización, lo que tuvo gran aceptación por parte de los directivos y empleados.

Los empleados fueron motivados por la practicante quien les pidió detener 2 minutos sus funciones y fueran a leer las tablas y así las tuvieran en cuenta. Todos los empleados de Rm de Colombia se acercaron y leyeron y tuvieron empatía con respecto al aporte de la estudiante. La estudiante también hizo la propuesta que para la empresa era de vital de importancia la implementación de redes digitales y una pagina web y la respuesta en su inicio de practica fu que no se contaba con los recursos para desarrollar este tipo de proyectos. La estudiante en su plan de estudios implemento la materia marketing digital apoyándose en el conocimiento que estaba adquiriendo para el desarrollo y sugerencia de una página web que estuviera a un alcance económico llamativo para los directivos de la empresa. De esta manera la estudiante logro que se empezara a diseñar la pagina web con un presupuesto de 200.000 anual y que el diseño estuviera encargado del directivo del área de mercadeo.

La practicante hizo la propuesta de que se implementaran paneles solares ya que la empresa gasta sumas millonarias en energía y con estos paneles se podía mitigar los gastos de consumo, pero la empresa se negó por el costo de ellos paneles y que se podían poner en riesgo de caídas en la red al ponerse a ensayar con este tipo de energías alternativas y se negaron ante la propuesta de la estudiante.

El cambio tecnológico, sostiene (Porter, 2000) , que no es importante por sí mismo, pero es fundamental si afecta la ventaja competitiva y la estructura del sector donde opera. No todo cambio relacionado con este enfoque es estratégicamente benéfico, puede empeorar en muchas ocasiones la posición competitiva de la organización y lo atractivo de la fracción involucrada, lo que sin duda amerita una planificación, organización, dirección y control de la gestión

tecnológica, con el firme propósito de evaluar la inclusión e impacto de las tecnologías en el marco empresarial.

La empresa está enfrentando uno de los más grandes retos que ha sido la pandemia del Covid-19 el cual ha sido problema en la economía a nivel mundial, la empresa tiene que dar resultados a los clientes directos, lo cual es vital que las personas tengan ingresos para poder pagar sus obligaciones y no lo están haciendo por la escasez de recursos para pagarlas. Aunque la compañía está atrasada a nivel tecnológico está presentando a los clientes finales refinanciamientos a sus deudas para que puedan pagar montos más exequibles.

Con la situación ya presentada no es suficiente para que la empresa no pueda estar en riesgo de quiebra o de despidos masivos y los empleados de RM de Colombia se unan a la tasa de desempleo.

Se propone y se reitera en que es absolutamente importante que se haga la inversión de la plataforma digital tanto a nivel interno como externo y así poder manejar a los empleados de una manera mas efectiva ya que la forma en que lo están haciendo no esta dando resultados ,sobre todo en la parte de call center que es la que tiene el contacto directo con el cliente final.

Es vital que la empresa deje de resistirse a los avances tecnológicos, donde entiendan que los cambios en los procesos van a lograr que sean más motivadores y creativos; Así mismo poder llevar la información al instante en el momento adecuado según lo demande el cliente. Con estas implementaciones le estarían dando un valor agregado. La implementación de las Tics le va a dar la posibilidad de ser aún más competitivos en el mercado. La competitividad, es una condición para enfrentar con éxito el reto de penetrar los mercados internacionales, (Hernandez, 1999),

sostiene que también es factor clave para liderizar los mercados internos, de allí que ser competitivo es llegar al público, y a los clientes con productos y servicios que satisfagan sus requerimientos y expectativas. Se deben hacer más capacitaciones sobre la atención al cliente a las personas que operan en el centro de atención telefónica para que el cliente quede satisfecho con la información del cobro que se le está solicitando y se motive a realizar el pago de sus obligaciones.

Por último, teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente en cuanto al problema que se presenta con la implementación de plataformas digitales, se considera pertinente que los empleados también sean capacitados y no se genere estrés y conflicto en el área de trabajo y mantener un buen clima organizacional. Los resultados que se esperan con este plan de mejora es que la empresa tenga un reconocimiento a nivel social y que pueda crecer en un mercado aún más amplio abordando nuevos clientes y dándole más posibilidades a los clientes actuales.

En este sentido, (Licha, 1998), expone, que para buscar la competitividad se pueden mencionar algunas herramientas como: acertado manejo de la información, existencia de talleres cónsonos con las realidades de las plantas, existencia de centros de documentación, de manuales de procedimientos, de planos, de equipos y de procesos, entre otros, que permitan a las organizaciones acomodarse en la producción, de acuerdo con los patrones internacionales de calidad y precios, lo cual necesariamente lleva a contar con capacidad tecnológica.

Conclusiones:

1. Se requiere una plataforma WEB que le de posibilidades a la empresa de crecimiento.
2. Se observo la necesidad de la empresa de tener más capacitaciones sobre medios tecnológicos para su desarrollo laboral y profesional.
3. En el desarrollo de la practica la estudiante pudo poner a prueba sus capacidades y llevarlas a otro nivel, como también pudo notar sus debilidades y desarrollar resiliencia para crear fortaleza en estas.
4. En la práctica de la estudiante siempre hubo un constante aprendizaje, ya que no tenía conocimiento en el ámbito laboral en el área de administración de empresas y la experiencia que pudo adoptar fue interesante porque en lo que pudo percibir en sus clases fue más teórico que practico.
5. La falta de aportes de respaldo no se han podido evidenciar físicamente ya que por la pandemia se ha suministrado la información por medio telefónico.
6. La practicante a podido determinar y observar que la empresa pasa por una situación de riesgo por la dificultad de poder cumplir con la nomina y pagos de la organización en general.
7. Se le recomienda a la empresa brindarle mas recursos tecnológicos a sus clientes y empleados para su crecimiento.

Además de lo ya dicho la empresa provee todo lo necesario para el desarrollo de las tareas de forma efectiva. Lo que se planteo fue un plan de mejora para que la empresa sea eficiente logrando ser más competitiva, reconocida y tener crecimiento.

REFERENCIAS

1. Brochure de RM de Colombia. (2018).
2. Cameron, K. y. (1999). *Diagnosing and changing organizational culture: competing values Framework*. New York: Addison-Wesley Reading.
3. Hernandez, E. (1999). *Competitividad y estrategias empresariales*. Acta científica Venezolana.
4. Información obtenida de documentación interna. (RUT).
5. informacion obtenida de la empresa. (s.f.).
6. Licha, I. (1998). *Indicadores de gestión de la investigación y el desarrollo tecnológico*. España: nueva sociedad: iberoamericana de ciencia y tecnología.
7. Porter, M. E. (2000). *ventaja competitiva*. Mexico:Continental: Creación y sostenimiento de un desempeño superior.

8. Reyes, L. V. (2020). *comunicacion personal*.
9. Ritter, M. (2008). *La medición de las comunicaciones internas*. Buenos Aires: DIRCOM.
10. RM de Colombia. (2020). bogota.

TABLA 1

4

Solidaridad	La cooperación entre los empleados y la contribución de sus aptitudes como compañeros de trabajo.
La Honestidad:	Es la rectitud y la transparencia con la que los empleados se relacionan con la organización.
La igualdad:	La forma en que se relacionan los empleados con los altos directivos con un trato balanceado y respetuoso.
Justicia social:	igualdad de derechos y oportunidades para todos.

ILUSTRACIÓN 1. ORGANIGRAMA

9

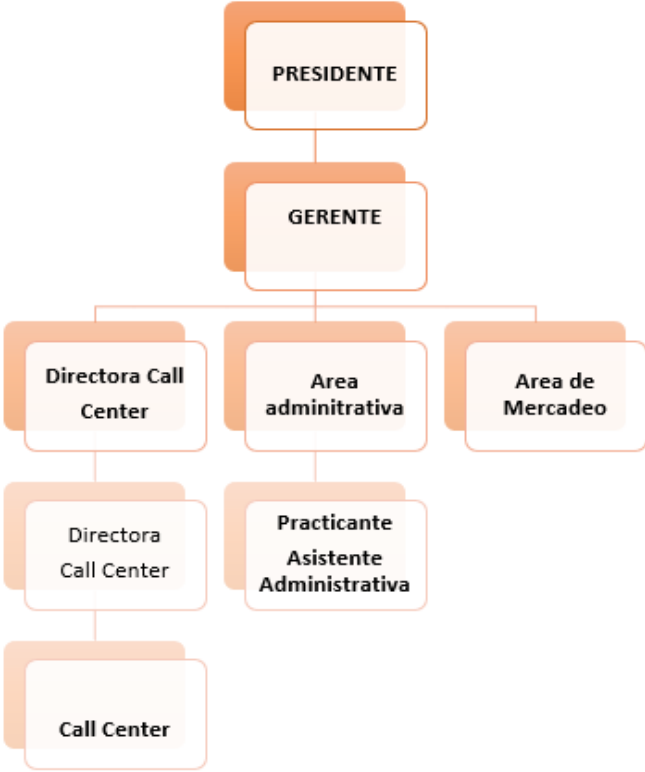


ILUSTRACIÓN 2 : .HOJA DE VIDA



LEIDY VANESSA REYES ORTIZ

PERFIL PERSONAL

Administradora de empresas en formación de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, responsable, con buen manejo de grupos, altas habilidades comunicativas y de liderazgo, buen desempeño en trabajo en equipo. Excelente expresión verbal, con gran formación en principios éticos y valores, capaz de dar solución a diferentes situaciones. Gran capacidad para asumir retos, pro activa, dinámica, con alto sentido de pertenencia.

HABILIDADES DESTACADAS

- Excelente habilidad con el manejo de grupos
- Fuerte ética de trabajo.
- Fluidez verbal
- Alta capacidad de Analisis.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Cell: 3143058078
Email: leidyv.reyes@utadeo.edu.co
Dirección: Carrera 67#167-79

REFERENCIAS PERSONALES

CLAUDIA JOHANA GIRALDO VILLALBA
3107863072
PSICOLOGA

EDUCACIÓN PREVIA

UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO

ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ACTUALMENTE OCTAVO SEMESTRE

Colegio Santa Isabel de Hungria

BACHILLER ACADEMICO
2010

ILUSTRACIÓN 3. CLIENTES DE RM DE COLOMBIA:



ILUSTRACIÓN 4: PLAN DE TRABAJO

V. Plan de trabajo	
Objetivo General:	El practicante debe interactuar y desarrollarse en el entorno laboral basado en los conocimientos adquiridos en su carrera para aportar a la compañía, de esta forma identificara sus fortalezas, debilidades, <u>destrezas, habilidades y competencias.</u>
Objetivos específicos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aportar a la sociedad lideres con ética, principios y valores que están ligados al ámbito empresarial y social. 2. Ampliar los conocimientos prácticos del estudiante en el área de administración. 3. Demostrar capacidad de análisis de problemas y que tenga la capacidad de dar alternativas de solución. 4. Adquirir experiencia y habilidades profesionales. 5. cumplir con las tareas y trabajos asignados.

ILUSTRACIÓN 5:INDICADORES Y RESULTADOS.

V. Plan de trabajo resultados esperados	
Resultados esperados de las actividades:	Indicador
La practicante realizo inventario de todo el patrimonio de la empresa para la compra de una seguro por si hay algún imprevisto.	Compra de Póliza
Revisar las ventas y que coincidan con las cuentas de la empresa.	Numero de ventas realizadas / Numero de cuentas
Digitalización de toda la documentación física a la plataforma digital contable.	Cargue de información
Plataforma contable que le facilita procesos a la empresa como: la facturación, inventario, compras y gastos, cobranza, cotizaciones, contabilidad entre otras.	Manipulación plataforma contable SIIGO
Creación de documento para aprobación de gerencia y se pueda dirigir al banco y se hagan los respectivos pagos.	Diligencia de formato Pagos de nomina
La practicante debe revisar la facturación de la empresa, verificar el pago e integrarla a SIIGO.	facturación y verificación de pagos

ILUSTRACIÓN 6:INDICADORES Y RESULTADOS..... 20

V. Plan de trabajo resultados esperados	
Resultados esperados de las actividades:	Indicador
La practicante realizo inventario de todo el patrimonio de la empresa para la compra de una seguro por si hay algún imprevisto.	Compra de Póliza
Revisar las ventas y que coincidan con las cuentas de la empresa.	Numero de ventas realizadas / Numero de cuentas
Digitalización de toda la documentación física a la plataforma digital contable.	Cargue de información
Plataforma contable que le facilita procesos a la empresa como: la facturación, inventario, compras y gastos, cobranza, cotizaciones, contabilidad entre otras.	Manipulación plataforma contable SIIGO
Creación de documento para aprobación de gerencia y se pueda dirigir al banco y se hagan los respectivos pagos.	Diligencia de formato Pagos de nomina
La practicante debe revisar la facturación de la empresa, verificar el pago e integrarla a SIIGO.	facturación y verificación de pagos