

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES

Estudiante: David García Arévalo

Profesor: Camilo Torres Sanabria

Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogotá
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Bogotá
2022

Práctica Empresarial 2022-1S

Informe

I. **Introducción**

El presente informe busca exponer el proceso y desarrollo de las prácticas o formación empresarial efectuadas en la organización, cuya razón social es Caja Colombiana de Subsidio Familiar, Colsubsidio; con sede en la Calle 26 #25-50; cuyo teléfono y página web son (601)7458605, <https://www.colsubsidio.com/> ; respectivamente.

El jefe inmediato, a cargo del estudiante en práctica es Magda Becerra Velásquez, cuyo cargo es jefe de Operación Comercial y su correo y teléfono son: magda.becerra@colsubsidio.com, 3138311543.

La Caja Colombiana de Subsidio Familiar, Colsubsidio es una persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, organizada como corporación, que cumple funciones de protección, seguridad social y se haya sometida al control y vigilancia del Estado. (Colsubsidio, 2021).

Se creó en 1957 luego de que la ANDI (Asociación Nacional De Industriales, hoy llamada Asociación Nacional De Empresarios De Colombia) convocara a sus afiliados en Bogotá y decidieran fundar una caja social que permitiera recaudar los aportes patronales para luego ser repartidos mensualmente a los trabajadores de las empresas afiliadas a la asociación.



Entre el año 1963 y 1965 Colsubsidio amplía sus servicios, ofreciendo programas de salud, mercadeo social, vivienda y recreación.

Fuente: Imagen sacada de

<https://colsubsidio365.sharepoint.com/sites/IntranetCorporativa/SitePages/nuestra-historia.aspx>

El 1966 se cambia el logo y La Caja cada vez agrega más empresas afiliada; ampliando los servicios ofrecidos enfocando sus esfuerzos en mejorar la calidad de vida de las personas.



En 1972 el presidente Misael Pastrana Borrero inauguró el Supermercado de la Calle 26.

Fuente: Imagen sacada de

<https://colsubsidio365.sharepoint.com/sites/IntranetCorporativa/SitePages/nuestra-historia.aspx>

En 1984, se abren las puertas del parque recreativo de Piscilago. Cinco años después, en 1989 fue nombrado nuevo director de la Caja a el abogado Luis Carlos Arango Vélez; además en este año se construye la Ciudadela Colsubsidio.

Con la ley 100 de 1993, las Cajas pasó a formar parte del nuevo Sistema de Seguridad Social Integral, incorporando la E.P.S. Famisanar Ltda. y paso a ser socioaccionista de Fondos de Pensión y Cesantías Protección S.A.



Fuente: Imagen sacada de <https://colsubsidio365.sharepoint.com/sites/IntranetCorporativa/SitePages/nuestra-historia.aspx>

A partir del 2006 Colsubsidio amplía su cobertura y comienza a operar sus droguerías en varias ciudades del país. Luego en 2011, inaugura El Cubo en la ciudad de Bogotá; un centro de negocios y recreación para sus afiliados.

Hoy en día, Colsubsidio sigue trabajando como caja de subsidio para todos los colombianos brindando servicios de salud, comercio, vivienda, turismo, recreación,

cultura, educación, protección social, alimentos y bebidas.

La Misión de Colsubsidio es “Generar oportunidades para el cierre de brechas sociales” (Colsubsidio, 2021)

Las falencias que se encuentran en esta misión es que es muy amplia y por tal motivo no da una explicación clara de cómo la organización pretende “cerrar las brechas sociales”; otro punto por mejorar sería el tiempo en que está enfocada esta misión; ya que un punto clave en que la misión se diferencia con la visión es que la primera hace énfasis a la actualidad, buscando responder la pregunta ¿cuál es el negocio?

Una propuesta de misión sería: Colsubsidio es una organización que se enfoca en generar oportunidades para el cierre de brechas sociales, a través de productos y servicios al alcance de todos los colombianos, salvaguardando su bienestar y el de sus familias.

Su visión: “Ser la empresa social de los colombianos” (Colsubsidio, 2021)

La falencia que tiene esta visión es que no es clara al momento de indicar su deseo por ser la empresa social de los colombianos, pues da a entender que pretende ser la única organización que brinde este servicio; algo que no es factible.

Una propuesta de visión sería: Ser la empresa líder prestadora de protección y seguridad social en Colombia.

Los principios por los cuales se rige Colsubsidio son:

“Compromiso social: transformamos positivamente la vida de las personas.

Pasión por servir: generamos experiencias memorables positivas con sentido social.

Integridad: hacemos siempre lo correcto hasta el final.

Excelencia: nos desafiamos continuamente para ser cada día mejores.” (Colsubsidio, 2021)

Estos valores son pilares fundamentales dentro de la organización y van acordes con la misión y visión que tiene la empresa; pues sientan las bases de su compromiso para generar oportunidades en el cierre de las brechas sociales actuando con integridad en todo momento y cómo su pasión por servir y excelencia pueden provocar que Colsubsidio se convierta en la empresa social de los colombianos.

La organización tiene dentro de sus cursos de inducción un gran sección dedicada a la cultura organizacional y como la misión y visión deben encaminar el trabajo de cada uno de los colaboradores de la organización; motivo por el cual, la comunicación de estos ítems va desde el día uno y es reforzada en el trabajo diario pues cada trabajador está constantemente enfocando sus esfuerzos no solo en el beneficio económico que el trabajo en sí proporciona, si no que tiene en claro que su actividad laboral brinda beneficios a millones de colombianos.

Los productos y servicios que ofrece Colsubsidio son varios y distribuidos en 10 grandes ítems:

Salud

- Clínicas.
- Modelos de salud preferencial y empresarial.

Comercio

- Supermercados y productos marca Colsubsidio.
- Droguerías

Vivienda

- Proyectos de vivienda como Ciudadela Colsubsidio
- Subsidio de vivienda
- Centro de servicios de vivienda

Turismo

- Hoteles Colsubsidio
- Agencia de viajes

Crédito

- Crédito de consumo
- Crédito hipotecario
- Tarjeta corporativa

- Educación financiera
- Seguros
- Portal empresarial

Recreación

- Clubes deportivos
- El Cubo
- Parque acuático Piscilago
- Blocs

Cultura

- Museos
- Teatro
- Cursos de arte y cultura
- Ludotecas
- Bibliotecas

Educación

- Colegios Colsubsidio y Jardines infantiles
- BAC - Bachillerato para adultos
- Pre-Icfes
- CET - Corporación de Educación Tecnológica Colsubsidio - EADS

Protección social

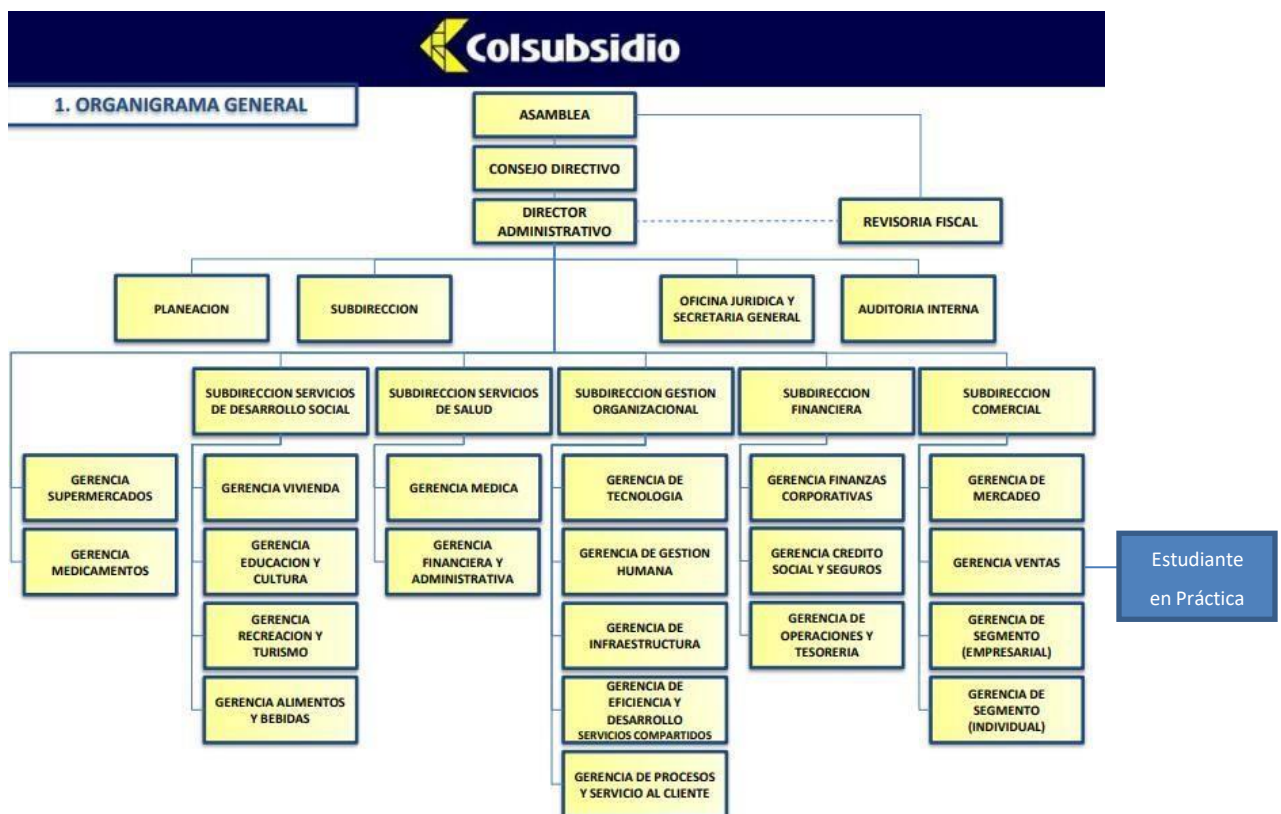
- Pensionados
- Afiliaciones a compensación y subsidio
- Trámites de aportes
- Tarjeta multiservicios

Alimentos y bebidas

- Autoservicio Colsubsidio
- Catering Colsubsidio
- El café de las letras

El proceso de mercadeo y venta del portafolio, anteriormente mencionado está a cargo, primero de los ejecutivos de atracción, los cuales se encargan de buscar empresas y ofrecerles el portafolio de servicios y productos que La Caja ofrece para buscar su afiliación a la organización; una vez la empresa haya elegido a Colsubsidio como su Caja de Compensación, pasa a cargo de un ejecutivo de cuenta; el cual busca fidelizar a la empresa y mantenerla dentro de la caja; otorgándole los beneficios que adquiere al hacer parte de la misma. Colsubsidio está presente en muchos eventos culturales, lo que le da visibilidad y es estrategia fundamental de mercadeo; de igual manera, pauta en medios tradicionales como periódicos, radio o televisión donde presenta comerciales sobre los beneficios que los afiliados tienen y los servicios que se ofrecen.

Organigrama general de Colsubsidio:



Fuente: Imagen sacada de Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa

<https://www.colsubsidio.com/hubfs/Sitio%20.COM/new-content/tranversales/1/1.3/codigo-de-buen-gobierno-etica-y->

Análisis DOFA:

Para la realización de la Matriz DOFA se inició con dos matrices que permitieran ampliar la visión del entorno y del ambiente interno de la organización para luego crear en base a ello la Matriz DOFA y así poder plantear estrategias que permitieran optimizar las fortalezas y mejorar las debilidades, aprovechando las oportunidades y disminuyendo el nivel de influencia de las amenazas a la organización.

La Matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos) hace un análisis del macroentorno de la organización, determinando las oportunidades y amenazas externas a la compañía y que pueden llegar a influenciar en gran medida a la empresa.

Matriz de Evaluación de Factores Externos

Factores externos clave		Importancia Ponderación	Clasificación Evaluación	Valor	
Oportunidades					
1.	Pocos competidores	10%	4	0,4	10%
2.	Reactivación económica	15%	4	0,6	
3.	Aumento en la creación de empresas	8%	3	0,24	
4.	Zonas geográficas del país sin cubrimiento de Cajas de compensación	5%	2	0,1	
5.	Amplia brecha social	12%	3	0,36	
Amenazas					
1.	Beneficios ofrecidos por la competencia	9%	3	0,27	10%
2.	Cambios demográficos	7%	2	0,14	
3.	Cambio en Políticas de Estado	15%	4	0,6	
4.	Aparición de nuevos virus o variantes del Covid-19	10%	3	0,3	
5.	Devaluación del peso colombiano	9%	2	0,18	
Total		100%		3,19	Balance Positivo

La Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos) analiza el microentorno de la organización para determinar las fortalezas y debilidades internas.

Matriz de Evaluación de Factores Internos

Factores internos clave		Importancia Ponderación	Clasificación Evaluación	Valor	
Fortalezas					
1.	Sistemas de información idóneo para la empresa	8%	4	0,32	10%
2.	Talento humano calificado	15%	4	0,6	
3.	Cultura organizacional adecuada	12%	4	0,48	
4.	Variedad en servicios	8%	3	0,24	
5.	Músculo financiero	7%	3	0,21	
Debilidades					
1.	Mal aprovechamiento de los Sistemas de información	10%	2	0,2	10%
2.	Bajos niveles de bilingüismo	7%	1	0,07	
3.	Poco acompañamiento post venta	14%	2	0,28	
4.	Edades altas en el ápice estratégico y mandos medios	10%	1	0,1	
5.	La comunicación de los procesos en ocasiones no es clara	9%	2	0,18	
Total		100%		2,68	Balance Positivo

Una vez se determinan los factores externos e internos, se pondera cada uno de ellos según su importancia para la organización y luego se le da una clasificación, donde en la Matriz MEFE, 4 es que la organización tiene muy buenas estrategias para hacer frente a estos factores y 1 es que tiene pocas herramientas para defenderse de las amenazas o aprovechar las oportunidades. Por el lado de la Matriz MEFI, las fortalezas se califican con 3 o 4, según lo optimizados que estén estos factores y las debilidades se califican con 1 o 2, dependiendo que tanto trabajo se hace dentro de la organización para mitigar estos factores internos.

Luego se multiplican estos dos resultados (Importancia ponderación y Clasificación evaluación) y arroja como resultados un valor por cada factor que al sumarlo determina si la organización tiene un balance positivo (>2,5) o un balance negativo (<2,5).

Para el caso de Colsubsidio, los resultados fueron positivos y se procedió a realizar la Matriz DOFA, pero incluyendo estrategias.

Análisis de Matriz FODA

Auditoría Interna

Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)

Auditoría Externa

Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)

		Fortalezas		Debilidades	
		1 Sistemas de información idóneo para la empresa	2 Talento humano calificado	3 Cultura organizacional adecuada	4 Variedad en servicios
		1-Estrategias FO		2-Estrategias DO	
Oportunidades					
1 Pocos competidores	F5-O2,3	Ofrecer los servicios a los nuevos empleados de las empresas afiliadas, otorgándoles mayores beneficios y haciendo presencia en actividades de cada empresa.	D1-O3	Incrementar capacitaciones para el uso de los SI y que la fuerza comercial pueda estar enterada de las nuevas empresas en el mercado y poder hacer un portafolio de productos y servicios idóneo para cada compañía.	
2 Reactivación económica	F4-O4	Realizar ferias de salud, vivienda y educación en diferentes zonas del país para traer más afiliados a Colsubsidio.	D2-O4	Ofrecer cursos de idiomas a los empleados para llegar a empresas de diferentes zonas del país que cuenten con personal extranjero.	
3 Aumento en la creación de empresas	F3-O5	Realizar campañas de subsidios ofrecidos por la caja a las PYMES	D1,5-O1,3	Ampliar el uso de celulares y computadores corporativos para que todos los empleados puedan crear una sinergia y realizar sus actividades de forma remota a la oficina y así poder llegar a clientes nuevos donde la competencia no ha llegado.	
4 Zonas geográficas del país sin cubrimiento de Cajas de compensación	F2-O1	Capacitar a los empleados de Colsubsidio para fortalecer su conocimiento en las diferentes áreas de trabajo y hacer un acercamiento adecuado a futuros y actuales clientes.	D4-O5	Contratar personas jóvenes para cargos administrativos que tengan ideas innovadoras en pro de la sociedad y el medio ambiente.	
5 Amplia brecha social			D3-O2,1	Crear un plan de fidelización donde constantemente se haga un seguimiento de las necesidades de cada empresa afiliada a la caja y así poder ofrecer servicios acorde a su condición actual.	
Amenazas		3-Estrategias FA		4-Estrategias DA	
1 Beneficios ofrecidos por la competencia	F4-A1	Por medio de publicidad en redes sociales mostrar la variedad de los servicios ofrecidos por Colsubsidio para aumentar la visibilidad de la marca.	D1-A1	Crear una base de datos de proveedores externos a Colsubsidio para tener como resguardo y poder hacer frente a beneficios ofrecidos por los competidores.	
2 Cambios demográficos	F3-A4	Implementar un manual de prevención y control de enfermedades que estén sujetas a un trabajo en equipo, que permita seguir con las actividades organizacionales salvaguardando la vida de los empleados y de los clientes para así poder seguir prestando el mejor servicio.	D4-A3	Contratar estudiantes de últimos semestres o recién graduados de la carrera Ciencias políticas para que puedan adquirir experiencia profesional en Colsubsidio y así mismo presten su servicio como orientadores en temas políticos del país y su grado de influencia en la compañía.	
3 Cambio en Políticas de Estado	F5-A3,5	Destinar parte de las utilidades como ahorro ante eventualidades económicas y políticas del país que pongan en riesgo la compañía.	D3,1-A4	Establecer un control mensual de la información subida a los SI de cada empresa para que ante una eventual pandemia se pueda continuar con el relacionamiento de las empresas.	
4 Aparición de nuevos virus o variantes del Covid-19	F1,4-A2	Haciendo uso de los SI es posible analizar base de datos de los clientes para poder ofrecer diferentes servicios según la cantidad de empleados en cada empresa y como están conformadas sus familias, para determinar en que categoría están y realizar actividades que cubran sus necesidades.			
5 Devaluación del peso colombiano	F2-A3	Capacitar a los empleados en temas financieros y económicos para saber como afrontar los diferentes cambios políticos que se presenten.			

Estas estrategias son:

FO (Maxi-Maxi): Usa las fortalezas para aprovechar las oportunidades.

FA (Maxi-Mini): Utiliza las fortalezas para reducir el impacto de las amenazas.

DO (Mini-Maxi): Busca mejorar las debilidades al tomar las ventajas de las

oportunidades.

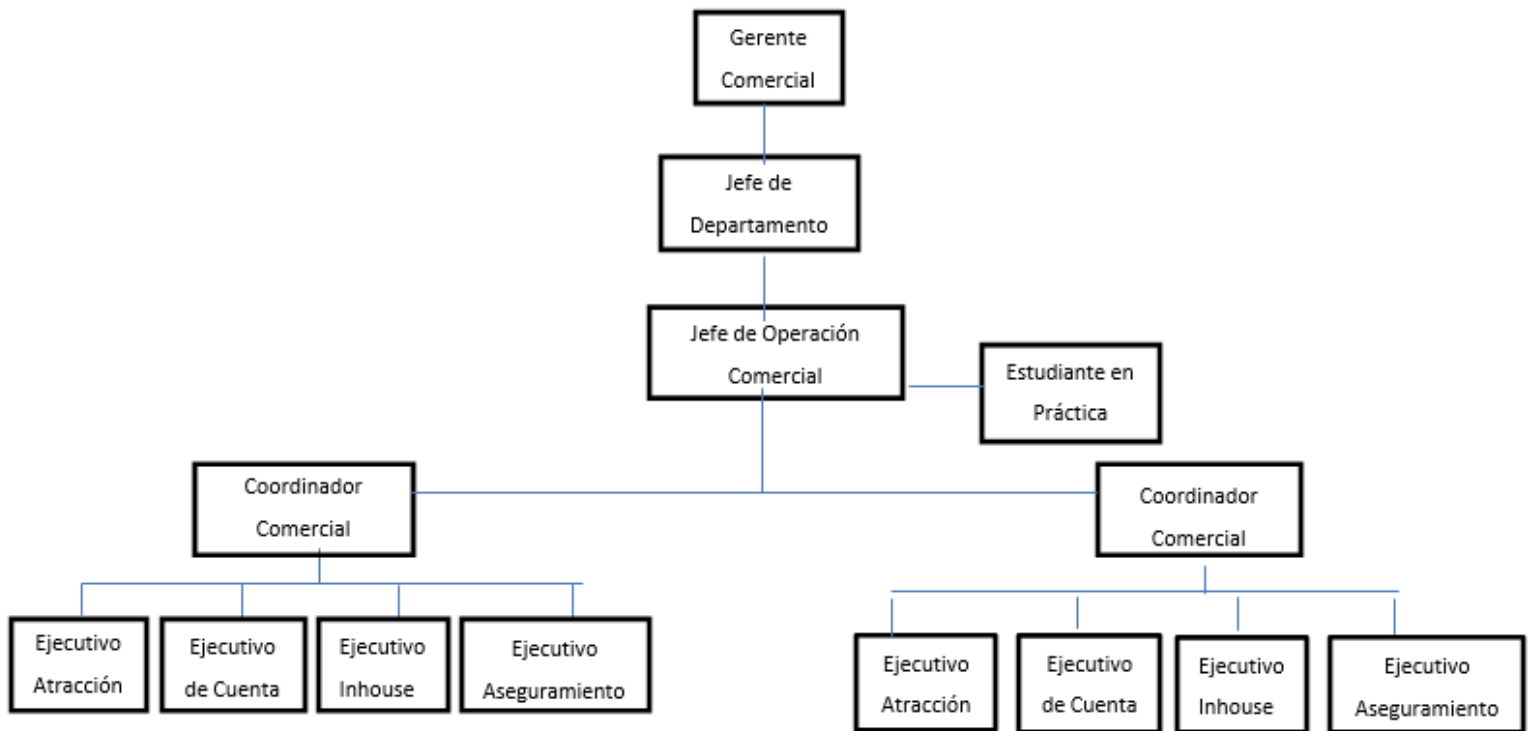
DA (Mini-Mini): Intenta reducir las debilidades al mismo tiempo que evita las amenazas.

Describiendo la labor a ejercer en las practicas:

La carga laboral es de 48 horas semanales, de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 y sábados de 8:00 a 12:00. Al ser una práctica, el cargo no tiene un nombre como tal; pero ejerce el rol de Asistente de Jefatura de Operación Comercial. Las funciones son brindar un apoyo operativo y estratégico de los procesos del área comercial de la organización; cumpliendo con actividades laborales de entregas de informes de control de gastos, análisis de bases de datos. Además, es punto de conexión entre jefe de operaciones y coordinadores con los ejecutivos; pues es el encargado de transmitir las indicaciones de los jefes superiores y recopilar la información que el nivel operativo debe realizar.

El área en el cual se realiza la práctica es la Gerencia Comercial, la cual está compuesta por la Jefe de Departamento, seguida por la Jefe de operaciones comerciales quien tiene a su cargo a dos Coordinadores y es la jefe directa del estudiante en práctica; cada uno de los dos coordinadores cuenta con dos Ejecutivos de atracción quienes se encargan de atraer a Colsubsidio nuevas empresas, Ejecutivos de cuenta a quienes se les asignan las cuentas afiliadas a La Caja, los Ejecutivos Inhouse que prestan servicio directo a los trabajadores de las cuentas afiliadas y los Ejecutivos de aseguramiento, que se encargan de recuperar cuentas que están en riesgo de abandonar la organización como su Caja de compensación.

Organigrama del área donde se desarrolla la práctica:



Para estas prácticas se asignaron los siguientes Objetivos:

Objetivo General:

Gestionar procesos estratégicos para potenciar las actividades comerciales de la organización.

Objetivos específicos:

- Proporcionar al jefe de departamento comercial informes de gestión.
- Garantizar la validez de los criterios de calidad de la data.

Las actividades para realizar:

- Analizar bases de datos.
- Elaboración de informes de gestión.
- Emplear sistemas de información en el desarrollo de las actividades.
- Manejo de la data para generación de presupuestos.

Indicadores:

- Un mínimo de 10 bases de datos analizados al mes.
- Gestión trimestral de la información para la generación de presupuestos.

- Presentar semanalmente el informe de control de gastos.

Se agrega documento anexo

II. Proceso de Ubicación Laboral

El proceso para la ubicación laboral tuvo inicio en la elaboración de la hoja de vida; para ello se buscó un formato profesional, llamativo y moderno; donde se plasmó la experiencia escolar y laboral que se ha tenido a lo largo del tiempo; de igual manera, se dio información sobre las habilidades, cualidades y logros que se tienen y han obtenido; ya que son parte fundamental para describir al futuro aspirante al trabajo y ampliar la descripción que se tiene del mismo.

Se agrega documento anexo

La Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano brindó un apoyo constante en el proceso de contacto entre las empresas y el estudiante. La hoja de vida, previamente diligenciada y enviada al profesor tutor, encargado del proceso de formación empresarial, fue enviada a tres empresas inicialmente. Gracias a este primer envío de hoja de vida surgió un acercamiento con la empresa Novartis; con la cual se hizo entrevista, luego se pasó a un filtro de idioma (inglés) y por último una tercera entrevista donde se me informó que la duración mínima de las prácticas era de un año; motivo por el cual no se pudo llegar a un acuerdo con la empresa y se dio por finalizado el proceso de selección laboral. Luego la empresa Colsubsidio envió un correo mostrando interés en el estudiante; se hizo una primera entrevista con la persona encargada del área de Recursos Humanos donde se indaga sobre la experiencia laboral, los logros obtenidos, las fortalezas personales y los puntos a mejorar del futuro practicante; esta entrevista fue satisfactoria para las dos partes; por tal motivo, se realizaron pruebas psicotécnicas, las cuales pretendían indagar aún más en la personalidad del candidato y analizar las habilidades y cualidades del mismo. Por último, se concretó una tercera entrevista donde se aclararon las características del ofrecimiento laboral, se informa sobre sueldos, horarios y detalles sobre la actividad a desempeñar, al estar de acuerdo las dos partes, se agendaron las citas médicas previas al inicio de las labores en la empresa y se envió el contrato. Una vez firmado se iniciaron las prácticas laborales el 2 de noviembre de 2021.

Uno de los puntos que más jugaron a favor de que la oferta laboral fuera aceptada fue que la organización es una empresa de alto perfil en Colombia y con

reconocimiento en el mercado, de igual manera se indicó que había posibilidades de crecimiento en la empresa si se daba el caso de reincorporación a la organización una vez finalizada la etapa de prácticas; además la valoración económica ofrecida era atractiva. De igual manera, la cercanía entre la sede laboral y la universidad era clave debido a los compromisos que se tenían en los dos lugares.

Al ingresar a las prácticas se pudo evidenciar que Colsubsidio tiene un proceso de inducción muy bien estructurado; ya que dentro de su intranet hay un espacio para los trabajadores donde existe una página llamada campus virtual, dedicada a cursos de inducción en todos los temas relacionados con la empresa y con el cargo que desarrollará cada persona. La organización da entre una y dos semanas como tiempo de adaptación y mientras el cual se espera se dé por finalizado la totalidad de los cursos introductorios. Además, hay personas prestas para guiar y enseñar los diferentes procesos corporativos que el practicante va a realizar.

A lo largo de este proceso se evidenciaron grandes cualidades y fortalezas como lo son la comunicación asertiva en una entrevista, la capacidad de dar soluciones a problemas inmediatos, aptitudes de escucha y autoconfianza con los conocimientos adquiridos a lo largo de la vida educativa y que serán puestos en práctica en la futura vida laboral. En cuanto a las debilidades o puntos por mejorar están la ansiedad generada por un momento de tensión como la entrevista y el uso de muletillas al hablar, que restan en la presentación oral que tiene la persona.

Entrar a la vida laboral puede ser tan complicado o sencillo según los hábitos que cada uno tenga pues si uno tiene por costumbre prepararse de antemano ante una clase, un parcial, un evento; será lo mismo al presentarse a una entrevista de trabajo, pues se debe hacer un estudio o investigación previa sobre la organización y así conocer aspectos claves de la misma. Otro asunto importante para considerar al buscar trabajo es aprender a comunicarse asertivamente, ya que en muchos casos se puede tener los conocimientos necesarios, se puede tener las respuestas correctas ante ciertos interrogantes, pero si no se sabe cómo expresarlos y darlos a conocer a los demás, ese conocimiento quedará limitado y no podrá ser puesto en práctica. Por último, pienso que es fundamental tener un buen autoconocimiento, para reconocer las falencias, saber las fortalezas y conocer las capacidades y límites que cada uno tiene para tener claro que se puede aportar a la organización y de igual manera, como está puede aportar al crecimiento personal y profesional de la persona.

III. Conocimientos / Competencias de Trabajo

La academia es pieza fundamental no solo para formar profesionales, sino también para hacer mejor a las personas. A lo largo de la carrera, cada materia tenía una razón de ser, pues brindaba conocimientos y habilidades indispensables para afrontar de manera efectiva la vida laboral. Se podría empezar con materias como Ética, Ciudadanía y Paz y las diferentes Humanidades dictadas por la Universidad; las cuales otorgan al estudiante los elementos necesarios para poder construir opiniones bien fundamentadas sobre el entorno político / social de Colombia y el mundo en general; de igual manera proporcionan habilidades comunicativas inherentes en cualquier labor futura a ejercer. De forma más específica para la carrera escogida, materias como Presupuestos, Microeconomía, Microeconomía, Administración financiera y demás materias que proporcionan competencias sobre el ámbito económico, financiero y administrativo de las organizaciones y su entorno, permiten a los estudiantes tener conocimientos necesarios que serán puestos en práctica en los diferentes trabajos futuros, además permiten crear capacidades de análisis, resolución de problemas y toma de decisiones.

Materias como Derecho empresarial; permiten tener un conocimiento básico del ámbito jurídico al cual están sujetas las empresas; punto importante pues las organizaciones siempre estarán regidas por leyes e imposiciones Estatales. De igual manera, materias enfocadas en el mercadeo como por ejemplo Mercadeo básico o investigación de mercados, brindan conocimiento sobre clientes, productos, la promoción, precio, plaza y todas las actividades presentes para distribución y manejo de los productos y servicios, que en el ambiente laboral son necesarios pues están presentes en todas las empresas.

Por último, todas las materias de Gerencia, por ejemplo Gerencia Estratégica, Gerencia de Proyectos, Gerencia de Producción y Enfoques Gerenciales, permiten al estudiante y futuro profesional encaminar todos los estudios aprendidos en materias previamente vistas para formar una persona capaz de tomar decisiones importantes y hacer parte del ápice estratégico de una organización de terceros o propia; estas materias permiten al estudiante adquirir habilidades que permitan en la vida laboral, destacar y afrontar retos de forma efectiva y con sustento académico que permita

encaminar las decisiones a buen término en la obtención de objetivos organizacionales que se busquen conseguir en los diferentes trabajos a realizar.

También, hay habilidades y competencias como las Tuning, las cuales son fundamentales para generar un mejor desarrollo del estudiante y futuro trabajador, pues proporcionan capacidades necesarias para el correcto desarrollo de la vida laboral. Algunas de estas habilidades son importantes a la hora de ingresar en un trabajo, ejemplo estas son: Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica, algo que en ocasiones cuesta pues en el ámbito escolar muchas veces no se trabaja el poner en acción todo lo aprendido en las diferentes materias. Otra competencia importante es la de organizar y planificar el tiempo, la cual debe ser un hábito inherente de la persona no solo para su vida laboral, sino para cada uno de los aspectos de la vida; de igual manera, competencias de comunicación oral y escrita son indispensables pues los seres humanos somos seres sociables y la comunicación hace parte de sociabilización por tal motivo es de total importancia tener esta habilidad debidamente adaptada en cada acción a realizar, un punto importante que va de la mano con esta competencia y que actualmente en la vida laboral es parte importante para la obtención de un buen empleo y lo es la competencia de comunicación en un segundo idioma, En Colsubsidio tuvieron en cuenta esta capacidad pues en la entrevista fue importante y reconocido por la organización el saber un segundo idioma y tener bases de un tercero.

Capacidades como trabajo en equipo, autocrítica, tomar decisiones, compromiso ético y creatividad son habilidades que permitirán tener un mejor desempeño en la vida laboral y desarrollar a un máximo nivel cada una de ellas, ayudará a un crecimiento profesional y personal.

IV. Análisis del entorno empresarial

Los clientes de Colsubsidio son personas naturales que hacen uso de los productos y servicios que ofrece la empresa como lo son droguerías, supermercados, hoteles, etc. Otro tipo de clientes son las empresas afiliadas a La Caja de Compensación las cuales adquieren beneficios propios de Colsubsidio, además de velar por la seguridad social de cada uno de los trabajadores de estas empresas afiliadas. Por último, están como

clientes los trabajadores independientes que cotizan sus prestaciones de salud y pensión con las filiales de Colsubsidio; los cuales tienen derecho a la prestación de servicios sociales, subsidios y demás servicios y productos que la organización ofrece.

En cuanto a los proveedores, Colsubsidio ha usado la estrategia de integración vertical hacia atrás para que muchos de los productos y servicios que ofrece, sean resultado de procesos internos ejercidos por la misma compañía. Ejemplos de esto es el Café de las Letras el cual hace parte de Colsubsidio, pero a su vez sirve como proveedor de alimentos y bebidas o servicios de Catering. Otro ejemplo son las filiales de salud como Famisanar o Colmédicos; los cuales prestan el servicio de salud para los afiliados a Colsubsidio.; también en el caso de las viviendas, pues La Caja cuenta con su propia constructora Colsubsidio. Esta estrategia le ha permitido a La Caja de Compensación Familiar Colsubsidio hacerse cargo de sus insumos y servir de auto proveedor de sus servicios y productos.

La Caja de Compensación Familiar Colsubsidio se desarrolla en el Mercado económico de Servicios o también llamado Sector terciario ya que su actividad principal está enfocada en gestionar y salvaguardar la seguridad social de los colombianos. En este mismo mercado operan otras Cajas de compensación y componen la competencia directa de Colsubsidio: Caja de Compensación Familiar Cafam, Caja de Compensación Familiar Compensar, Caja de Compensación Familiar Comfama, Caja de Compensación Familiar de Fenalco Comfenalco. Estas organizaciones prestan servicios similares a Colsubsidio, por tal motivo es de vital importancia analizarlas y determinar la fuerza que tienen las mismas dentro del mercado frente a Colsubsidio.

El Estado es el encargado de vigilar el funcionamiento de las organizaciones que manejan la seguridad social de las personas; por eso designó a la Superintendencia del subsidio familiar, la cual es dependiente del Ministerio del Trabajo sirve como ente de regulación, supervisión y control de Las Cajas de Compensación. De igual manera, se emitió la Ley 21 de 1982 la cual dictaminó diferentes disposiciones y modificó el régimen de Subsidio familiar.

Los Stakeholders que tiene Colsubsidio son:

Usuarios de los servicios: personas naturales que adquieren productos y/o servicios. (Colsubsidio, 2021) Es un grupo de presión importante pero que, de igual manera, la organización puede ejercer mayor fuerza sobre ellos que de forma viceversa; ya que ellos se terminan acomodando a las decisiones tomadas en la compañía.

Empresas afiliadas: personas naturales o jurídicas afiliadas a la Caja (Colsubsidio, 2021). Para Colsubsidio, este grupo de presión tiene gran fuerza sobre La Caja ya que son los clientes principales y son ellos los que se encargan de adquirir en gran cuantía, los servicios y productos ofrecidos.

Trabajadores afiliados: trabajadores dependientes de las empresas afiliadas e independientes (Colsubsidio, 2021). Son las personas que directamente adquieren servicios como subsidios, recreación, vivienda, entre otros. La mayoría de estos están sujetos a políticas internas de sus respectivas empresas en cuanto a la afiliación a las cajas de compensación, pero de igual manera, son el cliente final de Colsubsidio

Trabajadores de Colsubsidio: personas que tienen un vínculo laboral con la organización (Colsubsidio, 2021). Colsubsidio hace una gestión pertinente frente al manejo de sus trabajadores y les proporciona beneficios y recompensas laborales. Este grupo de interés ejerce presión en gran manera a la organización ya que son los encargados en la consecución de objetivos organizacionales y son piezas claves para el funcionamiento de La Caja.

Proveedores: personas naturales o jurídicas que tienen un contrato de suministro de bienes o servicios para Colsubsidio (Colsubsidio, 2021). Si bien, Colsubsidio ha implementado estrategias de integración vertical hacia atrás, tiene algunos proveedores que le proporcionan ciertos suministros, pero estos no tienen tanta fuerza frente a la organización.

Comunidad - Sociedad: población beneficiaria de los Fondos de Protección Social (Colsubsidio, 2021). Estos Stakeholders son muy importantes pues son la razón de ser de la compañía, ya que la misión organizacional se fundamenta en cerrar las brechas sociales y brindar apoyo y beneficios a la sociedad en general.

Gobierno: entidades de las ramas del poder público y las entidades de inspección, vigilancia y control del Sistema Integral de Protección y Seguridad Social (Colsubsidio, 2021). Es el principal ente regulador de La Caja; por tal motivo ejerce una gran presión y tiene gran control a la hora de tomar decisiones dentro de la organización.

Según a su entorno, La Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio al ser una organización que cumple funciones de protección y seguridad social; los ámbitos económicos, políticos y sociales la influyen directamente. En pandemia se pudo evidenciar cómo el contexto económico puso en riesgo gran cantidad de empresas en Colombia y tuvieron en muchos casos que rescindir contratos y por tal motivo, al ser empresas afiliadas a Colsubsidio, su aporte a La Caja en salud y pensión de trabajadores se vio reducida; provocando inconvenientes económicos a Colsubsidio. En cuanto al ámbito político, es de suma importancia pues la empresa está regida directamente por el Estado y es a antes de este que tiene que cumplir con los criterios impuestos en las leyes. En igual o mayor grado de importancia está el factor social, pues la misión y visión de la organización está directamente dirigidas a este ámbito.

En cuanto a factores como la tecnología y el medio ambiente, estos influyen a la organización, pero no de manera directa; si bien el medio ambiente es fundamental pues afecta directamente a todas las personas y organizaciones y es imprescindible tener en cuenta este ámbito a la hora de tomar decisiones; en el ejercicio mismo de la organización no la afecta directamente. Lo mismo pasa con la tecnología la cual brinda un apoyo y otorga beneficios en los procesos organizacionales, no influye directamente en la organización.

V. Cultura Organizacional

La subgerencia comercial tiene un alto nivel jerárquico, donde cada cargo cumple diferentes funciones. Los recursos provienen de la Gerencia Comercial, la cual hace un análisis de ventas pasadas de cada una de las cuentas (empresas afiliadas) y se realiza una proyección financiera para establecer un presupuesto para el año en curso.

Dentro de este departamento, las labores son: búsqueda de nuevas cuentas a afiliar, ofrecimiento de productos y servicios a las empresas afiliadas y servicio post venta para retener a los afiliados. Todas estas labores tienen un control semanal de gastos y un control mensual de cumplimiento de ventas.

Algo que fue de alto impacto al ingresar en la organización fue el sentimiento de pertenencia que tienen la mayoría de los trabajadores de Colsubsidio; pues al indagar sobre su trabajo y su bienestar en el mismo, muchos respondían que la satisfacción de poder ayudar a alguien más, por ejemplo, conseguir un subsidio de vivienda o poder tener bonos escolares para los hijos; los motivaba a seguir trabajando comprometidos con la organización. No es tan usual ver que la misión, visión y valores son tan bien acogidos por los colaboradores de una organización; además esto es un factor indispensable en la obtención de objetivos pues todos los integrantes de la empresa están encaminados en la consecución de estos. Es por eso que algo inconcebible dentro de la organización es no tener espíritu de servir y no tener ese compromiso social que caracteriza a la organización.

Una característica que hace única a Colsubsidio es la forma en que brinda los servicios; todos estos en busca de crear beneficios a las personas afiliadas. Si bien, otras Cajas de Compensación prestan servicios similares; en Colsubsidio el servicio al cliente es fundamental y los ejecutivos de cuenta son personas que reciben constantemente capacitaciones para atender de la mejor manera a las empresas y trabajadores de las mismas; esto es un diferencial y crea una ventaja competitiva; pues los clientes de Colsubsidio no elige a la organización solamente por los servicios que ofrece sino por la atención especial que La Caja tiene con cada uno de ellos. Es por eso que Colsubsidio tiene una imagen muy favorable en la sociedad y cada vez más empresas la eligen como la Caja social de preferencia.

La cultura organizacional es un sistema de significado compartido entre sus miembros que distingue a una organización de otra (Robbins, 1983). En Colsubsidio, la cultura está orientada a las personas; ya que los trabajadores son miembros importantes de la empresa; constantemente, Colsubsidio está brindando beneficios a sus empleados, que sirvan de motivación para mejorar el desempeño de estos. De igual manera, los

salarios son punto importante dentro de la organización pues se hace un reconocimiento monetario por encima de lo estándar y promueve el bienestar del trabajador. Esta cultura se ve reflejada así mismo en el trato con los clientes, pues al ser una empresa que promueve la protección de las prestaciones sociales de las personas; debe tener personal capacitado y con espíritu colaborativo, que promueva los valores de la organización y como el eslogan de la compañía, se les dé a los afiliados “todo lo que se merecen”; es por eso que “la cultura es aquel conjunto de creencias que comparten los miembros de una organización sobre cuál es la mejor forma de hacer las cosas, las cuales definen la visión que la empresa tiene de sí misma y del entorno”. (Schein, 1985) y esto queda demostrado en esta organización pues la visión, misión y valores cumplen al pie de la letra la cultura organizacional que tiene la empresa y por la cual encamina su actuar para la consecución de los objetivos.

VI. Propuesta de acción de mejoramiento

Identificación del problema

Los procesos en el área comercial no están debidamente estructurados; por tal motivo existe un problema logístico en el desarrollo de las actividades propias del área.

Objetivo general

Optimizar los procesos en el área comercial.

Objetivos específicos

- Optimizar la comunicación interna y externa.
- Rediseñar la estructura del área comercial.
- Mejorar el tiempo de entrega de los procesos y labores del área comercial.
- Controlar servicio postventa.

Justificación

Al realizar la Matriz DOFA e identificar las debilidades internas más significativas que tiene la empresa se evidenció que el problema central del cual se desprendían los demás factores era la falta de logística y estructuración de los procesos llevados a cabo en el área comercial. Por tal motivo, se hace necesario hacer un análisis de este y proponer una acción de mejora ante esta situación; viéndola como una oportunidad para innovar y optimizar los procesos.

Primero que todo, es indispensable identificar y dar a conocer los diferentes

problemas que actualmente se presentan en la organización para así ver con claridad la necesidad de implementar cambios y buscar mejorar los procesos. Uno de los principales factores que acrecientan esta gran debilidad son las falencias presentes en la comunicación interna y externa; un ejemplo de ello es lo dispendioso que en ocasiones resulta el pedir una autorización para realizar cierto procedimiento o la repetición de procesos porque las indicaciones no fueron bien dadas y/o bien recibidas. De igual manera, se evidencia que Colsubsidio no tiene una comunicación fluida con alguno de sus clientes lo que impide llevar a buen término las relaciones existentes entre estas.

Otro factor importante que impide un buen rendimiento dentro del área comercial son los muchos niveles jerárquicos que existen y la estructura mecánica que prioriza el trabajo individual, poca comunicación interna y poca participación de los empleados en la toma de decisiones. Esto a su vez, ocasiona que los ejecutivos de cuenta no puedan tomar decisiones en ofrecimientos post venta sin una previa autorización lo que ocasiona demora en tiempo de entrega de los servicios y en ocasiones incumplimientos de estos.

Es por eso que al determinar los problemas que se presentan en la organización se decide realizar una propuesta de acción de mejora; estableciendo objetivos específicos que al conseguirlos permitirán cumplir con el objetivo generar y poder optimizar los procesos en el área comercial.

Para poder optimizar la comunicación interna de la organización se recomienda eliminar los limitantes y permisos de seguridad que existen en los actuales sistemas de información. Hoy en día, Colsubsidio cuenta con una plataforma llamada Salesforce, en la cual contienen bases de datos sobre ventas, clientes, finanzas, etc. Pero para ver a esta información se restringe el acceso por motivos de seguridad; lo que ocasiona lentitud para poder tener estos datos, ya que se requiere una serie de permisos que lastimosamente impiden el acceso directo a la data. Además, si dicha información pertenece a otro departamento de la organización, la misma debe de pasar por procesos de validación y formalismos que retrasan las operaciones a realizar. En cuanto a la comunicación interna, se recomienda que la organización implemente un sistema de gestión de CRM (Customer Relationship Management - Gestión de Relaciones con el Cliente), que permita mantener a Colsubsidio informado sobre los clientes existentes y los prospectos de estos; a través de un análisis de la gestión histórica que se haya realizado con ellos, de igual manera una constante gestión acerca de las recomendaciones propias de cada cliente con respecto al servicio prestado y así poder hacer frente a problemas puntuales y mantener una relación cercada con cada empresa afiliada.

Estos sistemas de información ayudaran a conseguir el objetivo de Controlar el servicio postventa, ya que al tener una buena base de datos de los clientes se podrá hacer frente a sus necesidades y así mismo poder satisfacerlas. Para Colsubsidio, cada empresa es igual de importante, ya que dentro de su misión lo que pretende es cerrar las brechas sociales existentes; por tal motivo es indispensable que los ejecutivos de cuenta hagan un seguimiento mensual de cada una de las empresas que tienen a su cargo y hacer reportes que permitan medir la gestión realizada con cada una de ellas.

De igual manera, es indispensable que los procesos de retención y postventa se

midan para ver su efectividad y eficiencia; por ello es importante crear indicadores que midan los tiempos de entrega de los informes, según el reporte de empresas visitadas a lo largo del mes. A continuación, se presenta un indicador que se ofrece como sugerencia para ser usado y poder medir la efectividad de gestión del tiempo, relacionando empresas visitadas e informes de seguimiento entregados y subidos al sistema:

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			
1. DEPENDENCIA:		Jefe de Operación Comercial	
2. FACTOR:			
Efectividad de la gestión del tiempo			
3. INDICADOR:			
% Empresas visitadas			
4. OBJETIVO:			
Evaluar que cantidad de empresas visitadas correctamente a lo largo de un mes			
5. FORMA O ESTRUCTURA:			
$\frac{\text{Empresas visitadas correctamente}}{\text{Cantidad de reportes realizados por ejecutivo}} * \%$			
6. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES			
	Númerador:	Empresas que finalizaron todo el proceso de seguimiento según informe de reporte de visitas durante 30 días	
	Denominador	Informes de gestión de seguimiento ingresadas al sistema	
8. UNIDADES		9. ESTANDARES	
Númerador	# de empresas	Máximo	100%
Denominador	# de informes	Mínimo	85%
		Industria	80%
			7. META
			Mantenerse por encima de un 90%
10. DEFINICIÓN EN EL TIEMPO (Frecuencia de propuesta)			
Semanal		Mensual	X Trimestral
Semestral		Anual	Otro cuál?
11. ORIGEN DE LA INFORMACIÓN (Dependencias, no personas)			
Númerador	Jefe de Operación Comercial		
Denominador	Jefe de Operación Comercial		
Datos	Área Comercial		
12. ELABORADOR POR			
13. FECHA DE ELABORACIÓN		10/05/2022	14. FECHA ÚLTIMA REVISIÓN

Por último, es fundamental que para que todos estos procesos de innovación y cambio se hagan efectivos, es indispensable realizar un mejoramiento de la estructura organizacional. Hoy en día Colsubsidio y por ende el área comercial tiene una estructura Mecánica, donde se prioriza el trabajo individual y un alto número de niveles jerárquicos; se sugiere hacer un cambio de estructura a una de tipo Orgánica,

donde el trabajo en equipo sea prioritario y se aplane la estructura, generando menos niveles jerárquicos; con el fin de facilitar la comunicación interna, crear grupos de trabajo donde existan líderes en cada proceso y se cree una sinergia necesaria para la optimización de los procesos comerciales. No es necesario despedir personal, pero sí disminuir los cargos para que la comunicación y los procesos de trabajo no se den de forma vertical si no que el flujo de las tareas se desarrolle de forma horizontal.

Resultados esperados

Se espera agilizar los procesos de obtención de información y comunicación interna al eliminar permisos actuales para acceder a información. De esta manera, se espera que la organización haga sinergia y se genere un trabajo en conjunto al facilitar todos los datos necesarios para los diferentes procesos internos que se deben realizar. Así mismo, la aplicación de un sistema de gestión CRM permitirá retener clientes actuales y analizar a los clientes potenciales para así mismo brindar un servicio diferencial a cada uno, según las necesidades y exigencias que tengan.

Uno de los mayores problemas es el aumento en la tasa de deserción de empresas afiliadas a la caja, por tal motivo el realizar un seguimiento mensual a las empresas y generar informes permitirá establecer el grado de relación con cada una de ellas y se trabajará en disminuir dicha tasa. Es indispensable que los ejecutivos de cuenta estén al tanto de las necesidades de cada empresa y que trabajen en conjunto con los ejecutivos de aseguramiento para mantener a las empresas satisfechas con los servicios ofrecidos por la Caja.

Con el uso de los indicadores que permitan medir el rendimiento de cada ejecutivo de cuenta, se podrán tener datos certeros que permitan realizar controles a las visitas de los ejecutivos a cada una de sus cuentas y así poder mantener un control sobre cada una de las empresas afiliadas con respecto a los servicios prestados; de igual manera, se podrá tener un seguimiento continuo de las necesidades de cada una de las empresas y se mantendrá actualizada la base de datos de las mismas con el fin de mantener las relaciones con los clientes y generar mayor retención de las empresas afiliadas; así como hacer estrategias de obtención de nuevos clientes.

Todos estos resultados se podrán llevar a cabo siempre y cuando se haga una reestructuración y se lleve a una estructura de tipo Orgánica; ya que de esta forma se generará un flujo de trabajo que permita una mejor comunicación interna, los trabajadores tengan mayor autonomía en su trabajo y puedan tomar decisiones que ayuden a optimizar los procesos internos del área, se generen grupos de trabajo y ayuden para la buena gestión.

Todas estas sugerencias se hacen con el fin de brindar a la compañía opciones de mejoras y ofrecer nuevos métodos que permitan innovar en el funcionamiento y desarrollo de los procesos en el área comercial.

VII. Conclusiones

Se realiza a continuación una encuesta en modo de conclusión de este informe:

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

Materias como Administración financiera y las materias que la preceden como Presupuestos y Costeo básico son fundamentales para la realización de las actividades propuestas en la práctica empresarial; una de mis labores fue la realización del presupuesto de venta de los ejecutivos comerciales y los conocimientos aprendidos en estas materias fueron fundamentales para ejecutar este trabajo. Otros campos de formación necesarios para desarrollar las prácticas son macroeconomía y microeconomía; las cuales permiten hacer un análisis correcto del entorno, analizando datos económicos que ayudan en la toma de decisiones.

Otras materias que ayudan a desenvolverse en este ámbito laboral es Ética, Ciudadanía y Paz, Habilidades Gerenciales, las diferentes Humanidades y todas aquellas asignaturas sociales que marca el comportamiento necesario no solo frente al trabajo sino en los diferentes espacios de la vida; una persona con altos conocimientos académicos debe de estar acompañado de habilidades y valores que permitan un desenvolvimiento general en la vida laboral.

Los idiomas, son otro campo de formación fundamental pues en este mundo globalizado, el conocimiento de los idiomas se hace indispensable para el desarrollo de las labores empresariales. Por último, las diferentes Gerencias, las cuales crean un pensamiento crítico frente a diversas situaciones y otorgan un análisis adecuado para la toma de decisiones fundamentada en conocimientos académicos.

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

La malla curricular ofrecida en la Universidad Jorge Tadeo Lozano permite aprender temas fundamentales para el desarrollo profesional venidero. Siento que el plan de estudios es completo, pero como opinión, me hubiera gustado incluir materias como Gerencia de producto, materia que brinda conocimientos adecuados, que son necesarios para la vida laboral de un administrador de empresas. Otra materia que me hubiera gustado ver es alguna que tenga relación con las nuevas tecnologías y desarrollos científicos en el ámbito administrativo; si bien la materia de Sistemas de información brinda conceptos fundamentales y aplicables a la vida laboral; existen materias electivas que brindan algunos conocimientos, pero no hay materias obligatorias que enseñen conceptos como Blockchain, aplicaciones financieras o herramientas digitales que se usan en el desarrollo de las actividades laborales. Otro punto que debería incluirse en el plan de estudios es una materia que se dedique a enseñar Excel, pues es una

herramienta que en la mayoría de los puestos laborales se exige y es necesario para el correcto desarrollo de las actividades dentro del trabajo.

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)

En las prácticas realizadas en Colsubsidio se me delegaron responsabilidades laborales que exigían conocimientos aprendidos en la Universidad, como fueron temas económicos, estratégicos y logísticos; que permitían desarrollar de manera eficiente las diferentes actividades para la obtención de los objetivos. Estas prácticas empresariales permiten conocer el entorno y desarrollar las técnicas y habilidades administrativas aprendidas en la academia. Trabajos como las proyecciones de ventas o el control de gastos de los ejecutivos comerciales, fueron labores que demandaban destrezas propias de un profesional; además permitieron enriquecer habilidades como trabajo en equipo, liderazgo y responsabilidad.

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

Las prácticas empresariales, en mi opinión, deberían de ser obligatorias dentro del plan de estudio y no una opción de grado; ya que es el momento adecuado donde toda la teoría aprendida en los años de estudio académico se pone en práctica; además se adquieren conocimientos propios del día a día que solo se aprenden trabajando.

Estas prácticas, ayudan en el desarrollo de habilidades blandas y permiten reunir todo el conocimiento académico para la obtención no solo de objetivos personales sino también corporativos. Este espacio es el propicio para desarrollarse como futuro profesional y como persona; pues brinda las bases de la vida laboral en la que se desarrollará gran parte de la vida.

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

Antes de iniciar las prácticas empresariales me tracé ciertos objetivos personales y profesionales que a lo largo de las mismas fui cumpliendo. En el ámbito personal me propuse afianzar mis habilidades de liderazgo, trabajo en grupo y comunicación asertiva. Con cada una de las labores asignadas y con el acompañamiento constante del equipo de trabajo al cual fui asignado pude ir creciendo en estos aspectos y adquiriendo valores como la responsabilidad, puntualidad, pulcritud y orden.

6. Recomendaciones para la empresa

Un punto por mejorar en cuanto al funcionamiento de la compañía es el manejo de los tiempos de demanda, diligenciamiento, entrega y control de algunos procesos comerciales, además este punto va de la mano con el manejo formal de la comunicación interna; ya que se maneja una comunicación tipo vertical, siguiendo los niveles jerárquicos para informar ciertos temas que exigen mayor agilidad. En ocasiones se solicitan con poco tiempo de antelación a los ejecutivos de cuenta, ciertas actividades a realizar con sus clientes; el diligenciamiento de las matrices con la información solicitada lleva tiempo y por tal motivo la entrega de estos se retrasa y el manejo formal de esta información resta tiempo importante para poder cumplir con los plazos de entrega y posterior control de estos. Es por eso, que un punto por mejorar sería hacer un mayor uso de herramientas virtuales que faciliten una comunicación horizontal; permitiendo mayor agilidad en los procesos.

7. Comentarios finales

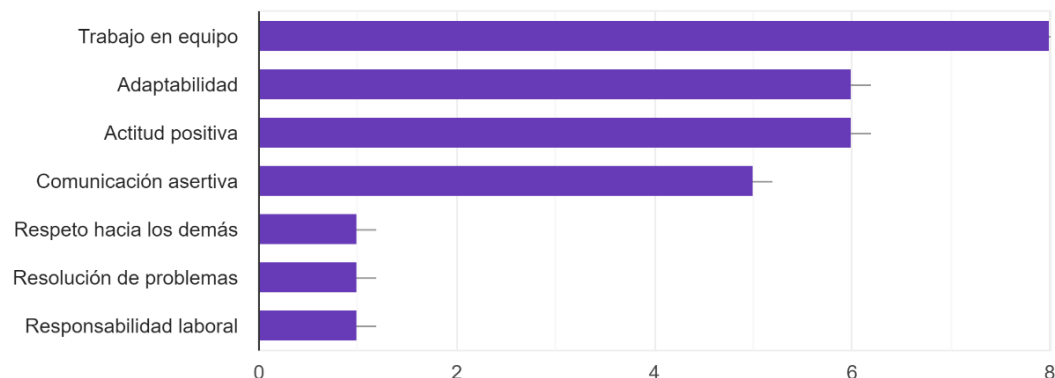
Estas practicas han permitido poner en funcionamiento todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional y han dotado de nuevo conocimiento propio del trabajo. Se hace indispensable hacer un recuento de experimentado en estas prácticas profesiones, es por eso que este informe permite recopilar la información necesaria para dar sustento a la formación integra y completa realizada.

Para finalizar, se decidió hacer una breve encuesta a algunos trabajadores de Colsubsidio, para evaluar qué habilidades, comportamientos y hábitos que son indispensables para poder desarrollar las actividades laborales con un alto desempeño.

Esta encuesta fue realizada a 13 trabajadores de diferentes cargos y se llegó a las siguientes conclusiones:

Habilidades principales necesarias para trabajar en Colsubsidio

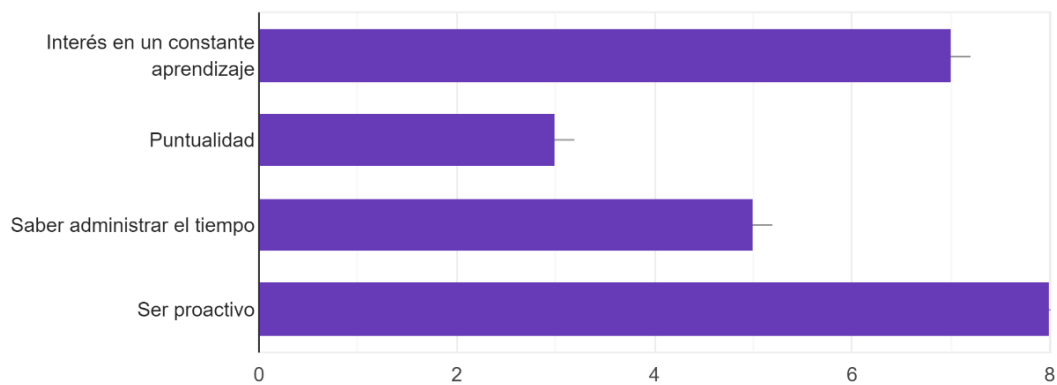
13 respuestas



En cuanto a las habilidades que consideran más importantes, destaca el trabajo en equipo con 8 respuestas a favor y es seguida por adaptabilidad y actitud positiva cada una con 6 respuestas. Esto evidencia la importancia que tienen las relaciones sociales dentro de la compañía y el compañerismo existente en las labores diarias en la organización y se destaca la búsqueda de un buen clima laboral pues es indispensable para el trabajo en equipo.

¿Qué hábitos considera necesarios para tener un mejor desempeño laboral?

13 respuestas

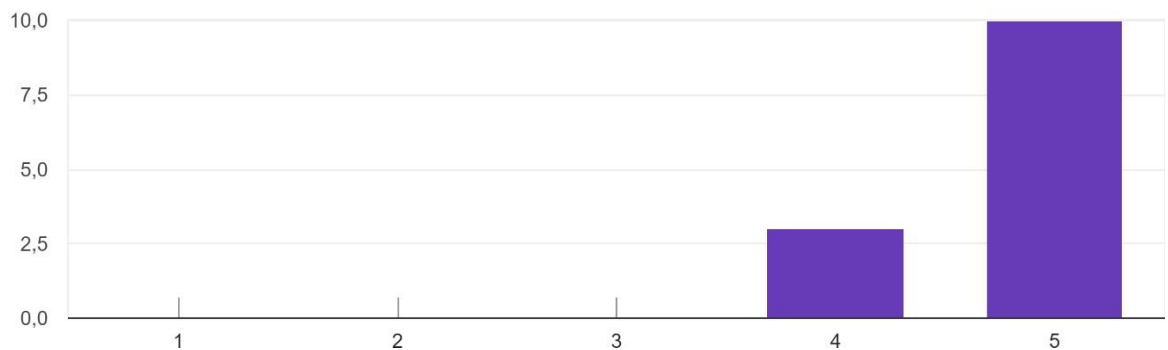


Los hábitos que más destacaron fueron el ser proactivo con 8 respuestas y el interés en un constante aprendizaje. Dos aspectos importantes por desarrollar para poder ser eficaces a la hora de trabajar dentro de Colsubsidio.

¿Considera importante aplicar los valores de Colsubsidio en sus labores diarias en el trabajo?

Donde 1 No es importante y 5 Muy importante

13 respuestas

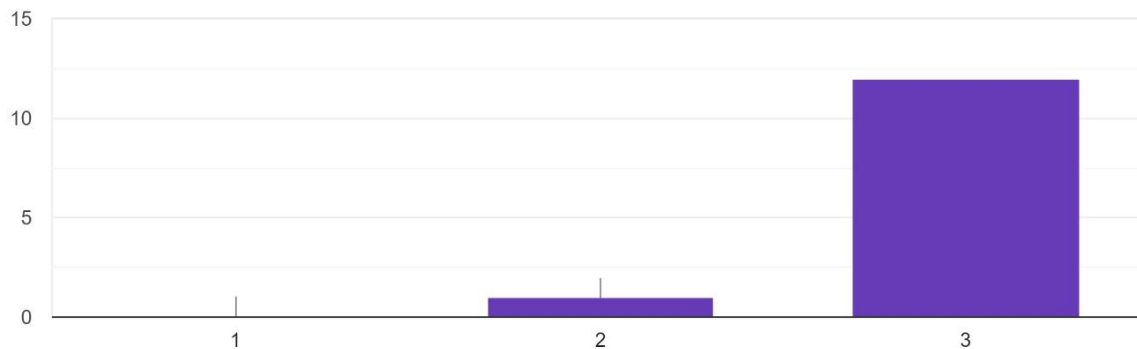


De los 13 encuestados, 10 afirmaron que es muy importante para ellos aplicar los

valores de Colsubsidio en sus labores diarias en el trabajo; mientras que 3 de los encuestados dijeron que era importante aplicarlos; esto demuestra lo comprometido que están los trabajadores con la cultura organizacional.

Según usted ¿Cómo ha sido el desempeño del estudiante en práctica dentro de la organización?
Donde 1 es deficiente, 2 es sobresaliente y 3 excelente

13 respuestas



Esta pregunta quería dar una idea del desempeño del practicante y la visión que tienen los encuestados de las labores ejercidas por el estudiante. 12 de los encuestados dijeron que el desempeño del estudiante era excelente, mientras que 1 persona de las encuestadas dijo que era sobresaliente.

Bibliografía

Colsubsidio. (2021). *Código de buen gobierno, ética y transparencia corporativa*. Bogotá.

Colsubsidio. (s.f.). *www.colsubsidio.com*. Obtenido de Colsubsidio:

<https://www.colsubsidio.com/nosotros/perfil>

Robbins, S. (1983). *Comportamiento Organizacional*.

Schein, E. (1985). *Orgazational Culture and Leadership*.

TuningAcademy. (s.f.). *Competencias Tuning*. Obtenido de Tuning Academy:

<http://tuningacademy.org/generic-competences-tuning-la-i-and-ii/?lang=es>
