

PRACTICA EMPRESARIAL EN SMITH AND NEPHEW

Estudiante:

Laura Michell Mojica Rodríguez

Director de trabajo de grado:

Camilo Torres Sanabria

Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Administración de Empresas

Opción de Grado

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	4
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	5
Misión y visión	7
Principios y valores institucionales.....	9
Comunicación dentro de la organización.....	10
Portafolio de productos	11
Proceso de mercadeo y venta de portafolio	16
CARACTERISTICAS DEL CARGO DEL PRACTICANTE.....	17
Horario, cargo, funciones y responsabilidades	17
Organigrama	18
Descripción del área.....	19
CRONOGRAMA DEL PLAN DE TRABAJO	20
Proceso de ubicación laboral, Elaboración de hoja de vida.....	20
Experiencia al contactar empresas como estudiante	21
Proceso de selección y entrevistas	22
Fortalezas, debilidades, oferta laboral, proceso de inducción	23
Asuntos importantes para buscar trabajo	24
CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS DE TRABAJO.....	25
ANALISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL.....	27
Clientes, proveedores, competencia de la empresa.....	27
Entes reguladores, grupos de presión	28
Importancia de los ámbitos (económico, político, social, tecnológico y medio ambiental	29
CULTURA ORGANIZACIONAL.....	30

Descripción del área organizacional, cultura organizacional de Smith and Nephew	30
Impacto al entrar a la organización, Innovación, situaciones inconcebibles, esencia de como lo ven los demas	33
Hábitos, comportamientos, y actitudes para una buena cultura organizacional	34
Análisis DOFA	36
Propuesta de acción de mejoramiento	37
Resultados esperados	38
Conclusiones de la practica	39
Cuestionario	40
REFERENCIAS.....	43

INTRODUCCION

Este trabajo de grado pretende contextualizar la industria de dispositivos médicos que ha tomado fuerza a nivel nacional e internacional, determinando los factores que involucran directamente el funcionamiento de las empresas prestadoras de servicios, así como también los entes que lo regulan y la normatividad a la que se adhieren teniendo en cuenta los procesos de evaluación como soporte de responsabilidad social al incorporar tecnología médica. está basado en la práctica empresarial que está realizando la estudiante actualmente en la empresa Smith & Nephew, se pretende dar a conocerla a través de una presentación histórica, mostrando la cultura que se maneja en ella, características del área de trabajo y los conocimientos que se deben tener para poder trabajar en una empresa como esta.

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

“Smith & Nephew es una compañía de origen británico que lleva más de 150 años dedicada a desarrollar dispositivos médicos para que los Profesionales de la Salud de todo el mundo puedan proporcionar a sus pacientes un tratamiento eficaz, seguro y costo-efectivo.

Actualmente la empresa se organiza en dos unidades de negocio: Advanced Wound Management (Cuidado Avanzado de Heridas) y Advanced Surgical Devices (Endoscopia, Reconstrucción y Trauma), ofreciendo en conjunto más de 1,000 gamas de productos diferentes. Nuestra infraestructura global crece cada año y actualmente estamos presentes en más de 90 países de todo el mundo.” (¿Quiénes somos? (Smith and Nephew))

RAZON SOCIAL

Smith & Nephew Colombia S.A.S

RESEÑA HISTORICA

- En 1856 Thomas James Smith abrió una pequeña farmacia en Inglaterra
- 1896, Muere Thomas James Smith, pero su sobrino Horatio Nelson Smith decide asumir la dirección del negocio.
- 1914, La empresa obtuvo un contrato para suministrar 350.000 libras esterlinas en apósitos quirúrgicos y de campo, que se entregarán en cinco meses.
- 1990, Smith + Nephew se había expandido hasta convertirse en un conglomerado de atención médica diverso con operaciones en todo el mundo, incluidos varios dispositivos médicos, productos de cuidado personal y tratamientos de cuidado de heridas tradicionales y pioneros.
- En 1998, Smith + Nephew anunció una reestructuración importante para enfocar la atención e inversión de la gerencia en tres unidades de negocios: manejo de heridas, endoscopia y ortopedia, que ofrecían un alto crecimiento y oportunidades de margen.
- 1937 y en 1999 la empresa se incorporó y cotizó en la bolsa de valores de Londres y así mismo cotizó en la bolsa de valores de Nueva York.
- En 2001, Smith + Nephew se convirtió en miembro constituyente del índice FTSE-100 en el Reino Unido. Esto significa que Smith + Nephew está incluida entre las 100

principales empresas que cotizan en la Bolsa de Valores de Londres, medidas en términos de capitalización de mercado.

- En 2002 la compañía adquirió Oratec Interventions, un negocio de dispositivos quirúrgicos, por 310 millones de dólares. Fue a comprar Midland Medical Technologies, una empresa de recubrimiento de cadera, por 67 millones de libras en 2004.

- En 2007 la empresa adquirió Plus Orthopedics, una empresa suiza de ortopedia en 889 millones de dólares, y BlueSky, un negocio de cuidado de las heridas de Estados Unidos, por 110 millones de dólares, en mayo de 2007.

- En la actualidad, Smith + Nephew es una sociedad anónima constituida y con sede en el Reino Unido y que opera en muchos países de todo el mundo.

DIRECCION

Calle 100 # 7 - 33 Torre 1 Piso 3, Bogotá- Colombia

TELEFONO

576057373

PAGINA WEB

<https://www.smith-nephew.com/>

JEFE INMEDIATO

Angelica Villate

CARGO

Gerente de cuentas corporativas

E-MAIL

Angelica.villate@smith-nephew.com

CELULAR

+57 3132027178

MISION

“Como empresa, nuestro compromiso es ayudar a las personas a recuperar su calidad de vida, y sabemos que esto sólo puede llevarse a cabo estableciendo relaciones que sean beneficiosas para todas las partes involucradas: Pacientes, Profesionales de la Salud y empleados de la compañía. En Smith & Nephew tenemos valores que dan forma a nuestra empresa, a cómo somos y a nuestras relaciones con clientes y proveedores y que se apoyan en tres pilares fundamentales:

- Somos una empresa de alto rendimiento: pretendemos dar soluciones a las necesidades de nuestros clientes y que nuestros productos y servicios sean capaces de proporcionar beneficios sociales y económicos cuantificables.

- Somos innovadores, activos, creativos y apasionados en todo lo que hacemos y queremos adelantarnos a las necesidades de nuestros clientes, fomentando y apoyando nuevas ideas, facilitando la práctica clínica de los Profesionales de la Salud y mejorando la calidad de vida de los pacientes que tratan.

- Somos merecedores de la confianza de nuestros clientes y colaboradores, somos accesibles, construimos relaciones sólidas y somos coherentes con lo que decimos y hacemos.” (Smith and Nephew)

Una de las falencias que se evidencian en la Misión de Smith and Nephew es que es muy extensa, lo cual puede provocar confusiones sobre lo que hace la empresa.

PROPUESTA MISION

Smith and Nephew es una compañía que se encarga de la fabricación de dispositivos médicos. Por medio de esto busca proveer soluciones inmediatas que a su vez aporten competitividad a la empresa, sustentados en las necesidades de los clientes con productos de muy alta calidad apoyado de un equipo humano altamente capacitado.

VISION

“Smith & Nephew apoya a los Profesionales de la Salud en sus esfuerzos diarios por mejorar la vida de sus pacientes. Hacemos esto al emprender un enfoque pionero e innovador en el diseño

de nuestros productos y servicios, luchando por asegurar un acceso universal a nuestras tecnologías para nuestros clientes a nivel global”. (Smith and Nephew)

La visión carece de muchas falencias ya que no presentan con claridad el objetivo que se quiere alcanzar como organización, no plantea un tiempo específico en el cual se quiera alcanzar el objetivo de la organización, por lo cual no es claro la expectativa ideal de lo que la empresa espera.

PROPUESTA DE VISION

En el año 2026 se espera tener una cobertura total a nivel nacional e internacional en base al aumento progresivo en los servicios prestados que van de la mano con el esfuerzo de cada uno de nuestros empleados, con el propósito de lograr la satisfacción del cliente y un aumento de rentabilidad de la compañía.

VALORES

“Nuestros valores moldean todo lo que hacemos como negocio y forman la base de nuestras relaciones con nuestros clientes. Asimismo, son la directriz de nuestro acercamiento hacia un desarrollo sustentable, donde seguimos imponiéndonos objetivos de desempeño desafiantes, particularmente en cuanto a impacto ambiental y en el área de la responsabilidad social.

Nuestros valores se articulan bajo las premisas de Desempeño, Innovación y Confianza.

- **DESEMPEÑO** significa tener una respuesta eficaz ante las necesidades de nuestros clientes, colocándonos metas claras y estándares elevados para alcanzarlas. Brindamos calidad y valor en nuestros productos y servicios, los cuales proporcionan beneficios cuantificables, tanto a nivel social como económico. Nuestros productos, técnicas y servicios disminuyen el dolor y aceleran la recuperación de los pacientes.
- **INNOVACIÓN** significa ser pioneros en el diseño de nuestros productos y servicios, ser enérgicos, creativos y apasionados con todo lo que hacemos. Tenemos una visión hacia el future, anticipándonos a las necesidades de nuestros clientes, superando obstáculos y desarrollando oportunidades. Alentamos y apoyamos las ideas nuevas, y buscamos en todo momento mejorar las vidas de los Profesionales de la Salud y de los pacientes que tratan de forma efectiva y segura.
- **CONFIANZA** es algo que sabemos que debe ser ganado. Y lo ganamos siendo amigables, accesibles y escuchando a los demás. Trabajamos duro para construir relaciones cercanas y duraderas con nuestros clientes, colegas y comunidades en las que operamos. Somos honestos y directos con lo que hacemos y decimos. Tenemos integridad y un abordaje ético en nuestro negocio. Nuestro Código de Conducta define nuestra relación con todos nuestros clientes, así como los comportamientos y conductas que esperan de nosotros en nuestro trato con ellos.” (Smith and Nephew)

Los principios y valores de la compañía están muy bien sincronizados con la misión y la visión de la compañía ya que por medio de estos muestran la importancia de suministrar productos de excelente calidad, con altos estándares de innovación los cuales permitan mejorar la calidad de vida de cada uno de los pacientes y así mismo superar las expectativas de los clientes con cada uno

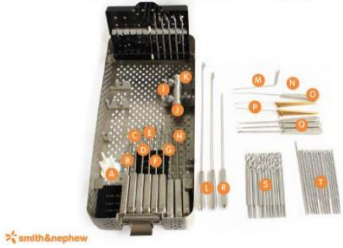


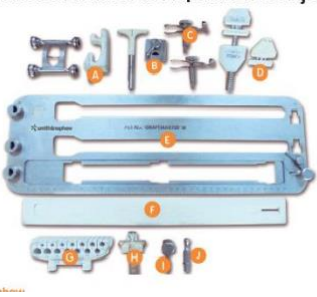
de sus productos y brindando confianza con el apoyo de los empleados a través de los servicios prestados.

COMUNICACIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Los principios y valores éticos dentro de la institución son comunicados por medio de reuniones de inducción, en mi caso fue tipo virtual debido a la pandemia, allí conocimos a cada una de las áreas, las cuales evidencian claridad de la visión, misión y valores de la compañía, todos van hacia el mismo objetivo, y lo que buscan es lograr una excelencia empresarial dentro y fuera de la organización, buscando siempre mejorar la calidad de vida de cada uno de los pacientes que requieran del servicio o producto por parte de Smith and Nephew.

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

El portafolio de Smith and Nephew cuenta con un aproximado de dos mil productos diferentes, los cuales se dividen por líneas de productos, a continuación, mencionare algunos de ellos:

SPORT MEDICINE (MEDICINA DEPORTIVA)	
<p>Estos productos son una tecnología para realizar técnicas de cirugía mínimamente invasivas (rodilla, hombro y cadera). Dentro de esta línea encontraremos material para endoscopia para pequeñas articulaciones, equipos para endoscopia y desechables, artroscopia de cadera, artroscopia de hombro y artroscopia de rodilla.</p>	
INSTRUMENTAL ANATOMICO LCA (2/3)	INSTRUMENTAL ANATOMICO LCA (3/3)
	
INSTRUMENTAL SUTURA MENISCAL	GRAFTMASTER III MESA DE PREPARACIÓN DEL INJERTO
	
RECONSTRUCCION	
<p>En esta línea vamos a encontrar todos el material necesario para reconstrucción de cadera, reconstrucción de rodilla, cemento y accesorios de cemento.</p>	
GENESIS II SISTEMA TOTAL DE RODILLA	GENESIS II OXINIUM, COMPONENTE FEMORAL OXINIUM PARA SISTEMAS TOTAL DE RODILLA GENESIS II



LEGION HINGE KNEE, SISTEMA DE REVISION DE RODILLA DE BISAGRA



LEGION, SISTEMA DE REVISION DE RODILLA



R3, SISTEMA ACETABULAR



POLARSTEM, SISTEMA DE VASTAGOS PRIMARIOS



ECHELON, VASTAGO DE REVISION NO CEMENTADO



TANDEM, CABEZA BIPOLAR



CABEZA FEMORAL OXINUM



ACCORD



TRAUMA

Esta línea contiene material para soluciones de fijación-fracturas de trauma



PERI-LOC[®]
Sistema de Placas Peri Articulares Bloqueadas en Acero Inoxidable para miembro Superior e Inferior

Pequeños Fragmentos

Componentes: Acero Inoxidable (316 L)
Indicaciones: Tratamiento de fracturas de humero proximal, codo, codo, codo, codo, codo, codo. Placas bloqueadas que permiten el uso de tornillos corticales y bloqueados.
Placas con ángulo fija
Perfiles: 2,7mm - 3,5mm

- Placas:**
Húmero Proximal de 3,5mm. De 3 a 13 orificios.
Clavícula:
- Superior Medial de 3,5mm. De 6 a 10 orificios.
 - Superior Distal de 3,5mm. De 6 orificios.
 - Inferior Medial de 3,5mm. De 6 a 10 orificios.
 - Inferior Distal de 2,7mm y 3,5mm. De 4 orificios.



Tornillos

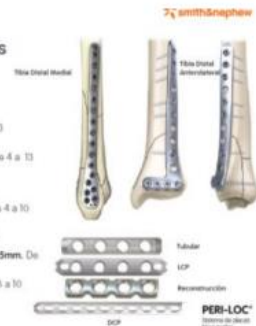
Grandes Fragmentos:

- Cortical de 4,5mm. De 14mm- 80mm.
- Bloqueado de 4,5mm. De 14mm-90mm.
- Canulado bloqueado de 5,7mm. De 20mm- 90mm.
- Esponjoso de 6,5mm con RP. De 50mm- 90mm.



Pequeños Fragmentos

- Placas:**
Tibia distal de 3,5mm:
- Distal Medial de 3,5mm. De 4 a 13 orificios.
 - Distal Anterolateral de 3,5mm. De 4 a 13 orificios.
- Bloqueadas de 3,5mm:**
- Tubular bloqueada de 3,5mm. De 4 a 10 orificios.
 - LCP de 3,5mm. De 6 a 12 orificios.
 - Reconstrucción bloqueada de 3,5mm. De 4 a 10 orificios.
 - DCP de 3,5mm, sin bloqueo. De 3 a 10 orificios.



VLP® (Variable-Angle Locked Plating)

Composición: Acero inoxidable (316 L).

Indicaciones: Tratamiento de fracturas Tipo II, Pseudoartrosis, Tibia proximal, distal y fibula.

Placas de ángulo variable permiten 15° grados de inclinación.

Perfiles: 1,5mm- 2,6mm.

Placas:

- **Tibia Proximal Lateral 3,5mm.** De 4 y 6 orificios.
- **Tibia Proximal Posteromedial 3,5mm.** De 4 y 7 orificios.



PERI-LOC®

Pequeños Fragmentos

Tornillos:

- Cortical de 2,7mm. De 10mm- 28mm.
- Cortical de 3,5mm. De 10mm- 60mm.
- Bloqueado de 2,7mm. De 10mm- 22mm.
- Bloqueado de 3,5mm. De 10mm- 60mm.
- Esponjoso de 4,0mm con RP. De 10mm- 60mm.
- Esponjoso de 4,0mm con RT. De 10mm- 50mm.
- Canulado de 4,0mm. De 10mm- 60mm.



EVOS MINI® Sistema de placas pequeñas para huesos grandes

Composición: Acero inoxidable (316L).

Indicaciones: fijación de fracturas, artrodesis, reconstrucción de huesos pequeños y grandes.

Placas con ángulo variable.

Perfiles: 1,2mm, 1,3mm, 1,4mm, 1,9mm, y 2,2mm.

Placas:

- En T. Cabeza de 2 y 3 orificios. De 5 a 9 orificios. (En 2.0 ,2.4, 2.7mm)
- Flexible. De 4 a 20 orificios. (En 2.0 ,2.4mm)
- Con puntas, recta. De 5 y 7 orificios. (En 2.4, 2.7mm)
- Reforzada. De 4 a 20 orificios. (En 2.0 ,2.4, 2.7mm)
- En Y. De 5 y 7 orificios. (En 2.4, 2.7mm)
- Con puntas, en Y. De 5 y 7 orificios. (En 2.4, 2.7mm)
- Triangular. De 6 y 8 orificios. (En 2.4, 2.7mm)
- Trapezoidal. De 5 orificios. (En 2.4mm)



Grandes Fragmentos

Composición: Acero inoxidable (316 L).

Indicaciones: Tratamiento de fracturas de fémur distal y proximal, Tibia Proximal y Húmero.

Placas con ángulo fijo.

Perfiles: 4,8mm, 3,7mm y 4,5mm.

Placas:

- Fémur Proximal de 4,5mm. De 6 a 12 orificios.
- Fémur Distal de 4,5mm. De 6 a 10 orificios.
- Tibia Proximal Lateral de 4,5mm. De 6 a 10 orificios.
- LCP recta de 4,5mm. De 6 a 14 orificios.



PERI-LOC® Sistema de placas bloqueadas

TRIGEN® Sistema de Clavos Intramedulares en Titanio para Tibia, Fémur y Húmero



smith&nephew

Extremities

Sistemas de placas bloqueadas en Titanio y Acero Inoxidable para mano y el pie



smith&nephew

AWM

Esta línea contiene materiales para la curación de heridas, esta el control del exudado, control de la infección, T.I.M.E (Herramienta de decisión clínica), terapia de presión negativa, prevención, y otros.



 <p>OPSITE Transparent Film Dressing The first moist wound dressing</p> <p>1975</p>	 <p>ALLEVYN Hydrocellular Foam Dressing 2006 New absorbent technology; 2007 ALLEVYN Ag</p> <p>1987</p>	 <p>IV3000 The first transparent film dressing specially designed for use on IV sites</p> <p>1989</p>
 <p>TRIPLE CARE Skin Care System The first system-approach to skin care</p> <p>1990</p>	 <p>IODOSORB 0.9% Cadexomer Iodine Gel Unique and safe bactericidal iodine preparation; 1994 Worldwide except US, Japan 2006 US and Japan</p> <p>1994</p>	 <p>PROFORE Four Layer Bandage System For more effective management of venous ulcer disease</p> <p>1995</p>
 <p>PROGUIDE Multi-layer High Compression Bandaging System</p> <p>2001</p>	 <p>ACTICOAT Antimicrobial barrier to bacterial penetration</p> <p>2001</p>	 <p>SECURA Preventive Skin Care System AWM wins Queens Award for technical achievement</p> <p>2004</p>
 <p>VERSAJET Hydosurgery System</p> <p>2004</p>	 <p>BIOSTEP Collagen Matrix Dressing</p> <p>2007</p>	 <p>NPWT Negative Pressure Wound Therapy (NPWT) VISTA EZCARE</p> <p>2007</p>
 <p>ALLEVYN Gentle Border Heal, Ag Gentle & Gentle Border</p> <p>2009</p>	 <p>RENASYS EZ & GO NPWT Systems</p> <p>2009</p>	 <p>PICO Single Use NPWT System</p> <p>2011</p>
		 <p>ALLEVYN Life</p> <p>2012</p>

EQUIPOS

Estos equipos son utilizados en diferentes actividades quirúrgicas, endoscópicas , entre otros.



Fuente: Elaboración propia

PROCESO DE MERCADEO Y VENTA DE PORTAFOLIO

El proceso de mercadeo y venta de portafolio de Smith and Nephew esta a cargo de un grupo especializado en dicha área las cuales cumplen las funciones necesarias para ofrecer los productos a los clientes, básicamente ,se realiza un análisis de precios por cliente en el cual se llega a acuerdos para descuentos en algunos de los productos y así mismo le asignan a cada cliente unos términos y condiciones financieras diferentes; La venta de portafolio se hace de manera directa e indirecta, hay un grupo autorizado de representantes de cada línea los cuales están encargados de atraer clientes de varias ciudades, se les hace una muestra de los productos y se intenta fidelizar al cliente con la compañía.

CARACTERÍSTICAS DEL CARGO DEL PRACTICANTE

HORARIO DE TRABAJO

En el área de cuentas corporativas el horario laboral del practicante es de lunes a viernes de 8 am a 5 pm, en mi caso, debido a las clases, martes y jueves inicio a las 10 am.

CARGO

Practicante del área de ventas

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

La principal función de este cargo es ejecutar cotizaciones de los insumos médicos requeridos a través de un software llamado AX Dynamics o en su defecto se realizan en Excel. Para llevar a cabo este proceso, el practicante cuenta con una carpeta la cual contiene todo lo que se necesita:

Lista de maestros de institución: Esta lista nos permite verificar los representantes encargados de cada una de las líneas (Medicina deportiva, trauma, reconstrucción o AWM) bien sea por IPS o por la misma EPS. Ellos son los encargados de suministrarle al practicante las referencias a cotizar para el cliente que se contacta con Smith.

Tabla de condiciones financieras: Esta tabla consta de información relevante de cada cliente, ya que encontramos como su nombre lo dice las condiciones y los plazos de pago de cada cliente, podemos verificar si es un cliente en mora, el cual aparecerá bloqueado en el sistema, y así mismo podemos encontrar el código asignado para cada uno de los clientes.

Lista de precios full: En este documento, podemos ver las referencias y precios de cada uno de los productos que vende la compañía, adicional a ello veremos si los productos cuentan o no con Iva para la respectiva cotización.

Una vez realizada la cotización en la plataforma, se procede a pedirle autorización a la jefe encargada, para poder descargarla y enviar al cliente solicitante.

Contamos también con una carpeta de registros, en la cual tenemos que registrar cada una de las cotizaciones, con su respectivo código, representante encargado, línea de la cual se realizó la cotización, nombre de paciente, documento de paciente, precio lugar y hora del envío de la misma.

Adicional a esto, la labor del practicante es revisar constantemente la carpeta de Bionexo (es el más completo Marketplace de negocios para el área de salud, es pionera en el mercado y posee un conjunto de soluciones digitales que permiten que las instituciones de salud realicen gestiones online en todo su proceso de compras y abastecimiento) (BIONEXO). Lo que se realiza en esta plataforma es revisar si aplicamos a alguna oferta de venta, si ese es el caso, se procede a realizar un Excel con los códigos que nos suministra Bionexo, para enviárselo a la representante encargada, allí se suben las condiciones financieras, las referencias, los precios, el registro Invima y la fecha de vencimiento del producto.

ORGANIGRAMA



Fuente: Elaboración propia

DESCRIPCION DEL AREA

El área de administración de ventas, esta liderada por la gerente Angelica Villate profesional en ingeniera industrial. Su apoyo para esta esta área son 3 personas que cumplen las siguientes funciones:

- a. Analista de ventas: Sus funciones principales son buscar e identificar en las diferentes plataformas oportunidades de negocio en las líneas que maneja la compañía, coordinar y gestionar los proceso licitatorios, invitaciones privadas y ofertas comerciales a nivel nacional, realizar y administrar los contratos en la ejecución y liquidación tanto de contratos de suministro como de comodatos y negociaciones especiales, entre otras.
- b. Analista de precios: Se encarga del manejo de precios en el sistema AX, liquidar mensualmente los consumos de contratos comodatos y seguimiento, liquidar mensualmente los rebates y provisión para aprobaciones, se encarga de elaborar la lista de precios y su gestión para cada uno de los clientes, entre otras más funciones.
- c. Practicante: Se encarga de realizar las cotizaciones en el sistema AX, de enviarlas al cliente, de crear un registro de cada cotización, y de manejar la plataforma Bionexo cuando se requiera.

CRONOGRAMA DE PLAN DE TRABAJO

V. Plan de trabajo	
Objetivo General:	Aplicar cada uno de los conocimiento adquiridos durante toda la carrera de administración de empresas a través de la practica empresarial en la empresa Smith and Nephew
Objetivos específicos:	Cumplir con cada una de las solicitudes de los clientes en el menor tiempo posible dando una respuesta acertada y con la ruta crítica adecuada.
	Adquirir destrezas y capacidades para promover y crear condiciones adecuadas para el ejercicio profesional.

V. Plan de trabajo resultados esperados	
Resultados esperados de las actividades:	Indicador
Generar las cotizaciones diarias y realizar el respectivo registro de cada una de ellas.	Existe un lapso de espera estimado para evaluar el tiempo de envió de una cotización al cliente. (Optimo, aceptable y critico).
Aplicar a todas las solicitudes que le competen a la institución por medio de la plataforma Bionexo	Realizar seguimiento íntegro de las solicitudes generadas a través de la plataforma Bionexo.

Fuente: Elaboración por parte de la Universidad Jorge Tadeo Lozano

PROCESO DE UBICACIÓN LABORAL

ELABORACIÓN DE LA HOJA DE VIDA.

La elaboración de hoja de vida que se utilizó para realizar la solicitud de las practicas del semestre actual fue tipo digital, fue verificada por una de las profesoras de la universidad, guiándome también de los videos que se realizaron por parte de esta para estructurar la hoja de vida adecuadamente.

Dentro de la hoja de vida se definieron algunos parámetros principales que fueron:

Laura Michell Mojica Rodríguez

PERFIL
Estudiante de Administración de Empresas, con iniciativa de aprendizaje, habilidad para emprender y liderar actividades, buenas relaciones interpersonales, apasionada por el cambio y la consecución de objetivos a través de trabajo en equipo, facultad para resolver problemas, con capacidad de adaptación, buen manejo del tiempo y buena comunicación, alto grado de responsabilidad, honestidad y compromiso con las labores a desarrollar.

ESTUDIOS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS En curso
UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO
Bogotá D. C.

INGLES A2 2016
Academia de idiomas Smart.
Bogotá D. C.

INGRESOS Y GASTOS PERSONALES 2015
SENA
Bogotá D. C.

BACHILLER ACADÉMICO 2015
Colegio cristiano semilla de vida
Bogotá D. C.

HABILIDADES

WORD
EXCEL
POWER POINT

IDIOMAS

Español: Natal
Inglés: A2

REFERENCIAS

DIEGO FELIPE MOJICA RODRIGUEZ
Ingeniero automotriz
Cargo actual: Representante legal
Empresa donde labora: S Y S Truck Engine
Teléfono: 3133371308

CATHERINE MARTINEZ
Profesional en negocios internacionales
Cargo actual: Agente de exportaciones
Empresa donde labora: Tiescol
Teléfono: 3138806422

EXPERIENCIA LABORAL

Servicios y suministros Truck Engine Ago.2018 – May 2021
Auxiliar administrativo y servicio al cliente
Esta compañía está dedicada al servicio técnico mecánico de flotas de vehículos con especialidad en motores Diesel.

- Facturación en ventas y compras
- Manejo de caja menor
- Elaboración de afiliaciones a empleados
- Servicio al cliente

Jefe a cargo: ALONSO MOJICA Ingeniero Mecánico
Cargo Actual: Gerente General/ Teléfono: +512 4094001

- Datos personales
- Perfil personal
- Habilidades en los principales programas de Microsoft (Word, Excel, Power Point)
- Formación académica
- Estudio de idiomas
- Experiencia laboral
- Referencias Familiares.

Fuente: Elaboración propia

EXPERIENCIA AL CONTACTAR EMPRESAS COMO ESTUDIANTE.

Taescol: Se logro el contacto con esta empresa gracias a un familiar que trabaja en el lugar, me contacte inicialmente con la jefe encargada por llamada, allí envíe mi hoja de vida por correo y finalmente se organizó una reunión vía Teams con la personas encargada de recursos humanos, sin embargo, en esta compañía no podía aplicar ya que se manejan horarios rotativos y el cupo para practicantes estaba ocupado.

Credivalores: El contacto para esta compañía fue gracias a una compañera Tadeista que estaba realizando sus practicas en el lugar, allí me contactaron, se realizo la entrevista vía Teams, nos pusieron a hacer una prueba de Excel bastante extensa con tiempo límite, por lo cual no logre terminarla y por ende no aplique al puesto.

Banco Credi financiera: Gracias a la alianza que tiene esta compañía con Credivalores, me contactaron inicialmente para el área de convenios, la reunión fue vía Teams, a la semana me llamaron que había aplicado, pero ya había firmado contrato con otra empresa. En esta misma compañía me llamaron nuevamente, pero para otro cargo en el área de compras, la reunión fue con otro personal, me realizaron pruebas psicológicas, y de este cargo nunca se concretó nada me habían dicho que había aplicado para el cargo que me llamaban en dos días para firmar contrato, pero finalmente nunca paso nada.

Smith And Nephew: Gracias al profesor Camilo Triana quien envió mis hojas de vida a varias compañías, me contactaron en esta, se realizo una breve entrevista con la persona encargada de recursos humanos y con la jefe directa del área de ventas, al siguiente día me llamaron que había aplicado al puesto y finalmente se firmó contrato.

PROCESO DE SELECCIÓN Y ENTREVISTAS:

EMPRESA	ENTREVISTA	PRUEBAS
TAESCOL	Encargada de recursos humanos	Psicológicas
CREDIVALORES	Líder de kam Telco	Prueba de Excel: Elaborar una propuesta para mejorar el nivel de activación de los puntos de venta.
BANCO CREDIFINANCIERA	Jefe administración de convenios	Ninguna
BANCO CREDIFINANCIERA	Encargada del área de compras	Psicológica
SMITH AND NEPHEW	Encargada de recursos humanos y jefe inmediato	Ninguna

Fuente: Elaboración propia

PREGUNTAS GENERALES DENTRO DE LAS ENTREVISTAS.

- ¿cómo me entere de la empresa?
- ¿Qué conocimiento tengo de la empresa?
- ¿Por qué considero que soy la persona indicada para el puesto?
- ¿Cómo es mi trabajo en equipo?
- ¿Cuándo puedo iniciar?
- ¿Cuáles son mis fortalezas y mis debilidades?
- ¿Cómo me describo en una sola palabra?
- ¿Tiene conocimiento básico de Excel?
- ¿Qué le puedo aportar a la compañía?

FORTALEZAS.

Durante este proceso pude darme cuenta de que no soy tan tímida como siempre lo pensé intente hablar de la mejor manera posible, durante la entrevistas también entendí que el ser honesto nos sirve bastante, es una fortaleza que considero tener, identifiqué que soy una persona muy meticulosa y organizada, me gusta mucho trabajar en equipo y sobre todo escuchar consejos.

DEBILIDADES:

Una de mis fuertes debilidades que pude identificar durante este proceso, es que soy muy autocrítica, siento que me exijo mucho, y aunque en ocasiones puedes ser una ventaja, pienso que esto afecta mi desempeño porque siempre estoy pensando en que lo pude haber hecho mejor, he llegado al punto de desvalorar mis éxitos por el mismo hecho de querer hacer las cosas supremamente perfectas.

OFERTA LABORAL.

Desde el primer día que me llamaron para realizar la entrevista, me motive mucho con esta empresa, ya que el hecho de ser una multinacional que cotizaba en la bolsa de valores con presencia de alrededor de 100 países y que tiene bastante relación con el tema de medicina, me llamo muchísimo la atención, por el hecho de que podría conocer nuevas cosas, en algún tiempo quise estudiar medicina y pensé que esta sería la oportunidad para acercarme un poco más al tema, también me llamo la atención de que los trabajadores de mi equipo de ventas, eran administradores de empresas de la universidad Jorge Tadeo Lozano, así que por ese lado también sentí un acercamiento por la empresa.

PROCESO DE INDUCCION.

El proceso de inducción se realizó inicialmente con el anterior practicante también estudiante de la universidad Jorge Tadeo Lozano, fuimos 3 días seguidos de manera presencial a las oficinas de Smith and Nephew, allí me explico muy detalladamente cada proceso que yo debía realizar dentro de la organización, luego de que me entregara el puesto por completo, se realizó una inducción, con todos los integrantes nuevos de las diferentes áreas de la compañía, fue vía virtual, allí se presentó cada representante de las áreas, nos mostraron sus funciones, sus

objetivos y nos recalcan siempre la oportunidad tan grande de trabajar en una institución como esta, esta inducción duro aproximadamente 3 días de 8 am a 5 pm.

ASUNTOS IMPORTANTES PARA BUSCAR TRABAJO.

Considero que uno de los puntos mas importantes para conseguir el empleo es prepararnos para las entrevistas, de esto se desencadenan varios temas como el hecho de tener conocimiento de la compañía a la cual te vas a presentar, hablar siempre con honestidad pues considero que al hacerlo, todo fluirá más rápido porque no tendrás que inventar nada, y otra cosa importante , es saber quienes somos, es importante tomarnos el tiempo de estudiarnos a nosotros mismos, saber para que somos buenos o que se nos dificulta, para tener claro si podríamos o no aplicar al empleo, y finalmente considero que es de vital importancia el compromiso que tendremos desde el día uno con la compañía hasta la finalización de nuestro contrato.

CONOCIMIENTO Y COMPETENCIAS DE TRABAJO

Capacidad para desarrollar una planificación estratégica, táctica y operativa: Se requiere que el practicante desarrolle esta capacidad debido a que todos los días se deben definir las tareas que se van a realizar, para ello se requiere estipular tiempos para poder cumplir con sus funciones diarias.

Capacidad de comunicación: Es de vital importancia que el practicante tenga claro como debe comunicarse en este caso con los clientes, representantes y equipo de trabajo, ya que deberá expresar sus ideas de forma clara y concisa manteniendo siempre el respeto bien sea vía oral o escrita.

Capacidad de optimizar los procesos de negocio: Es importante que el estudiante conozca claramente los procesos de su área para que de esta forma se le facilite obtener los resultados esperados.

Desarrollar, gestionar e implementar sistemas de control administrativo: El practicante debe tener claridad de cada uno de los procesos que se desarrollan ya que de esta manera podrá implementar mejoras en el desarrollo de cada una de las actividades que le competen.

Habilidad para el uso de tecnologías de la información y comunicación en la gestión: Es indispensable hacer uso de las herramientas tecnológicas las cuales nos permitan obtener una comunicación pertinente, una implementación de herramientas como el Excel, el correo, celulares y sus aplicaciones de comunicación, programas de software que nos brinda la compañía, etc.

Capacidad de trabajar en equipo: Es importante que el practicante obtenga esta capacidad, ya que nos facilitara el cumplimiento de los objetivos de la organización, esto también nos genera un sentido de pertenencia hacia el grupo de trabajo y hacia la organización sin importar las diferentes áreas, ya que todos necesitamos de todos.

Habilidad para trabajar de forma autónoma: el practicante deberá tener la habilidad de trabajar de forma autónoma ya que, debido a la pandemia y su trabajo en modalidad virtual, lo hará desempeñar sus funciones de manera individual la mayor parte del tiempo.

Habilidades interpersonales: El practicante tendrá que formar un conjunto de comportamientos y hábitos necesarios, para que de esta manera pueda garantizar una adecuada

interacción en este caso con cada representante de cada línea, con los clientes y con su equipo de trabajo.

Capacidad para tomar decisiones: Esta capacidad depende de la anterior mencionada ya que el practicante deberá estar en capacidad de tomar decisiones autónomas, rutinarias, programadas y no programadas, ya que el puesto dependerá solo de él y deberá tomar las mejores decisiones para cada llevar un correcto funcionamiento de su cargo.

Capacidad crítica y autocrítica: El practicante deberá examinar los aspectos tanto negativos como positivos de cada una de sus acciones, comportamientos y pensamientos con criterios externos e internos en los cuales tenga la capacidad de aprender y corregir las fallas y aprovechar cada oportunidad de aprendizaje que le brinda la institución.

Cada una de las competencias mencionadas anteriormente, serán un conjunto importante para desarrollar de manera adecuada cada una de las actividades a realizar durante la práctica, las capacidades y habilidades profesionales y las sociales nos van a permitir crear un buen clima de trabajo el cual hará que aumente la productividad de nosotros como practicantes y así mismo de todo el equipo de trabajo.

Considero que tengo un buen manejo de cada una de las capacidades descritas con anterioridad, pues durante el proceso estudiantil, universitario y laboral se han ido desarrollando y fortaleciendo cada una de ellas, ya que se tiene claridad de lo importante que es aplicarlas a nuestro diario vivir y a cualquier entorno al que nos presentemos.

Estas competencias son para toda la vida, son habilidades y comportamientos aprendidos en diferentes áreas de nuestra vida, las cuales nos permitirán enfrentar situaciones problemáticas dentro de una empresa o dentro de la vida misma, un adecuado uso de estas permitirá que tengamos éxito en nuestro trabajo, nos permitirán mostrar con exactitud lo que sabemos saber y nuestra manera de cumplir con nuestras funciones con un excelente desempeño.

ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL

CLIENTES DE LA EMPRESA

Los principales clientes de Smith and Nephew son las clínicas públicas, clínicas privadas, hospitales, médicos y pacientes particulares, aseguradoras, farmacias y droguerías, entre otras. Cabe mencionar que sus clientes están en 90 países aproximadamente

PROVEEDORES

“Con Life Unlimited como el propósito de nuestra marca, nos esforzamos por hacer negocios con proveedores que tienen valores similares y respaldan nuestros imperativos estratégicos. Todos los días, nuestros equipos de adquisiciones tienen como objetivo entregar productos de calidad en el momento adecuado y al costo adecuado.” Smith-nephew.com

Los contactos directos de la compañía son un eslabón vital en la cadena de Smith and Nephew.

Servicios: Los proveedores de servicios que se encuentran tercerizados, por ejemplo: Aseo y envíos (QUICK)

Insumos o materias primas: Son los proveedores que están relacionados a los elementos básicos para la fabricación de los productos.

Servicios Financieros: Bancos, aseguradoras y accionistas que garantizan un aporte económico continuo y de seguridad financiera para las reservas de la empresa.

COMPETENCIA

La competencia directa de Smith and Nephew son todas aquellas organizaciones que estén en el mercado global de dispositivos nano médicos, aquellas empresas que tengan relación con los dispositivos médicos de las líneas trabajadas en Smith (Medicina deportiva, trauma, reconstrucción, equipos, y awm) algunas de estas empresas competitivas para la organización son Stryker, 3M, EOS, Medtronic, Envisiontec, Abbott, MagForce, entre otras.

ENTES REGULADORES

DIAN: la organización cuenta con su respectivo registro único tributario y todos los permisos que se requieren para poder operar en el país, su actividad económica es completamente legal y todos sus estados financieros se encuentran en orden.

INVIMA: este actúa como una institución de referencia nacional en materia sanitaria y ejecutar cada una de las políticas formuladas por el ministerio de salud y protección social en materia de vigilancia sanitaria y de control de calidad de cada uno de los productos en venta por la compañía.

CAMARA DE COMERCIO: Es la institución encargada de hacer valida la existencia de la empresa en Colombia, es una forma de red de negocios local la cual le permite a la compañía crear un mayor interés ante las demás empresas.

SECRETARIA DE SALUD: Este tiene la función de Dirigir, implementar y orientar la formulación de políticas, planes, programas, proyectos y normas para el desarrollo del Sistema Departamental de Seguridad Social en Salud.

GRUPOS DE PRESION

COMUNIDAD MEDICA: Los profesionales de la salud son los que en primer momento reciben el material de Smith & Nephew y son quienes darán el uso inicial. Un error de fabricación o transporte en el material puede afectar directamente al paciente, pero también al médico que realizó la intervención quirúrgica y la institución responsable. Esta comunidad exigirá constantemente mejoras y creación de nuevos productos para el mejoramiento de cada uno de los procesos que realizan.

IMPORTANCIA DE LOS AMBITOS (ECONOMICO, POLITICO, SOCIAL, TECNOLOGICO Y MEDIO AMBIENTAL)

ECONOMICO: Smith and Nephew corre el riesgo de verse influenciada por la tasa de cambio representativa del país, puesto que los productos de la compañía han sido tranzados a través de una moneda extranjera y es allí donde la economía de los clientes se puede ver en una balanza de perdidas o ganancias de su poder adquisitivo lo cual traerá grandes problemas con las ventas de la compañía, también cabe mencionar que esta compañía está dentro de la economía de la salud la cual “ es una disciplina que se dedica a evaluar los costes y los resultados sanitarios dentro del sistema de atención sanitaria con el fin de permitir la toma de decisiones más informadas” (Smith-Nephew) por lo cual se ven obligados en cierta manera a utilizar esta economía ya que “ La presión presupuestaria que sufren los sistemas de asistencia sanitaria es mayor que nunca. Con menos dinero y más pacientes que tratar (debido a factores como el envejecimiento de la población, los elevados precios de la nueva tecnología, las mayores expectativas de los pacientes, etc.), los sistemas sanitarios necesitan productos que sean rentables”. (Smith- Nephew)

POLITICO: Básicamente este ámbito político cubre todo aquello que son las leyes, regulación ejercida por el estado, los códigos, el control y claramente los impuestos que se anexan a los productos que son importados

SOCIAL: Este ámbito contribuye al pleno desarrollo de la sociedad, tiene afines con las costumbres, creencias, valores y normas de la sociedad, Smith and Nephew aspira ser un buen ciudadano corporativo, de tal manera que integra a las comunidades locales y claramente son un gran apoyo para aquellos empleados que realizan tareas comunitarias.

TECNOLOGICO: Este es un tema de vital importancia para la organización ya que a partir de este se influyen todos los procesos internos, se hace uso de toda la materia prima, de allí se realizan los programas de inversión y desarrollo, esta inclusive todo el proceso de protección de la marca y sus respectivos patentes, será una herramienta importante para incrementar los ingresos de esta, y así mismo poder mejorar los procesos e implementar nuevas herramientas dentro de la compañía.

MEDIO AMBIENTAL: Para Smith and Nephew este ámbito va de la mano con los excelentes resultados empresariales, por lo cual tienen variedad de programas de conciencia ambiental “. La

Empresa ha asumido el compromiso de mantener un entorno de trabajo seguro y sano con arreglo a la legislación vigente y códigos del sector. Se espera que tenga una actitud proactiva y de cooperación en relación con todos los temas vinculados con el medio ambiente, la higiene y la seguridad”. (Código de conducta y principios empresariales. Smith and Nephew (2015))

CULTURA ORGANIZACIONAL

DESCRIPCION DEL AREA FUNCIONAL

El área funcional de administración de ventas, en la cual estoy actualmente, esta compuesta por cuatro personas, actualmente todos estamos haciendo nuestras labores en casa debido a la pandemia, allí la empresa nos da los suministros necesarios (computador programado y celular corporativo) para poder realizar nuestro trabajo de la mejor manera; Dentro de mi área se cumplen las siguientes funciones:

Gerente de cuentas corporativas: Ella es la persona que determina cada una de las estrategias, definiendo como se deben desarrollar cada una de las actividades que nos competen teniendo en cuenta los alineamientos que propone la empresa, así mismo es la encargada de autorizar y estimar los precios para cada uno de los clientes de Smith and Nephew.

Analista de precios: Ella se encarga de subir la lista de precios de los diferentes clientes a la plataforma estimada por la organización, así mismo realiza todo el tema de las licitaciones, comodatos y contratos comerciales creando también informes de ventas.

Analista de ventas: Él es quien apoya a la gerente de cuentas corporativas con todo lo relacionado a los precios, estructuración de las bases de datos y formatos que se requieren para un óptimo funcionamiento dentro del área.

Practicante: Se encarga básicamente de responder las solicitudes de los clientes a través de cotizaciones, y es quien esta pendiente de las solicitudes de la plataforma Bionexo.

CULTURA ORGANIZACIONAL DE SMITH AND NEPHEW

En Smith and Nephew los empleados deben mantener un entorno de trabajo en el que todos se sientan bienvenidos, libres de todo tipo de acoso, discriminación u otras conductas impropias. Smith & Nephew no tolera conductas impropias en el lugar de trabajo. En las actividades laborales cotidianas debe comportarse con cortesía y consideración al interactuar con los demás empleados y con aquellas personas con las que la Empresa mantiene relaciones comerciales. Debe abstenerse de:

- Actitudes de discriminación racial y religiosa, así como de otros tipos de estereotipos

- Bromas o gestos denigrantes
- Conductas físicas o verbales de naturaleza sexual, racista o difamatoria
- Actitudes intimidatorias o agresivas
- Bromas inadecuadas
- Comunicar o exhibir materiales ofensivos en el lugar de trabajo.

Todo incumplimiento de esta directiva por parte de cualquier empleado será considerado conducta indebida grave, y conllevará medidas disciplinarias que pueden incluir el despido

IMPACTO AL ENTRAR A LA ORGANIZACIÓN.

Lo que más me impactó cuando ingrese a la organización en primera instancia fue que esta compañía se preocupa mucho por cada uno de sus productos, tanto así que cada uno de los representantes encargados ingresan a las cirugías para explicar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos que se usaran por parte de Smith and Nephew; Anteriormente trabaja solo con hombres así que el trato, la cultura organizacional era totalmente diferente a lo que he vivido en esta compañía, desde el primer día que ingrese cada uno de mis compañeros me recibieron demasiado bien, haciéndome sentir importante y claramente teniéndome mucha paciencia mientras lograba acoplarme a mi puesto, puedo decir que cada uno de los empleados, ama y cuida su puesto de la mejor manera y así mismo todos logran hacer un excelente equipo para lograr los objetivos de la empresa.

INNOVACION

Considero muy interesante que esta es una compañía que lleva mas de 160 años liderando la innovación en cada uno de sus productos sanitarios, sin embargo, considero que de cada área trabajan siempre en equipo para marcar la diferencia.

SITUACIONES INCONCEBLIBLES:

Una de las cosas que resultan inconcebibles dentro de mi grupo de trabajo, es compartir los precios de un cliente a otro diferente, ya que cada uno maneja su confidencialidad con precios totalmente diferentes, por ello resulta importante tener claridad del código y nombre del cliente a la hora de realizar una cotización para evitar este tipo de cosas ya que conlleva problemas legales.

Y en la parte social considero que algo inconcebible seria tener fuertes discusiones con algún miembro de la institución.

ESENCIA DE COMO SE HACEN LAS COSAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.

En general las actividades de Smith and Nephew funcionan de una manera muy organizada y transparente, pues siempre se realizan acuerdos con los clientes, buscando un beneficio mutuo es una empresa realmente comprometida con la defensa de los principios de integridad, honradez y profesionalidad; Realmente me gustaría aprender mas de los productos, poder entrar a un quirófano de manera responsable para saber para que y como funcionan cada uno de los productos que suministra la compañía.

COMO NOS VEN LOS DEMAS

Debido a la pandemia no he tenido la oportunidad de experimentar algún comentario positivo o negativo de la organización, tengo comunicación continua con los clientes, pero nunca han dado ninguna opinión. Sin embargo, podría decir que el hecho de ser una multinacional genera buenos comentarios ya que han sido un elemento de gran relevancia en la expansión del comercio internacional, lo cual genera grandes beneficios para el mercado global.

HABITOS, COMPORTAMIENTOS Y ACTITUDES PARA UNA BUENA CULTURA ORGANIZACIONAL

Se realizo una encuesta a personas de diferentes empresas con el fin de identificar cual es la esencia de una cultura organizacional dentro de una organización. Las respuestas fueron:

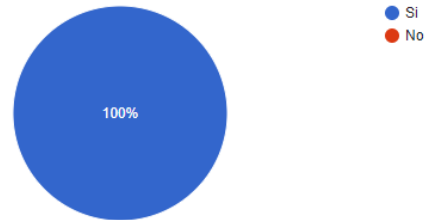
Empresa donde trabaja actualmente.

6 respuestas

Ruiz Fajardo Ingenieros Asociados SAS
Taescol sas
Amcor
Homecenter
Philosvet
Servicios y suministros Truck Engine

Tu gerente te proporciona retroalimentación oportuna sobre tu trabajo?

6 respuestas



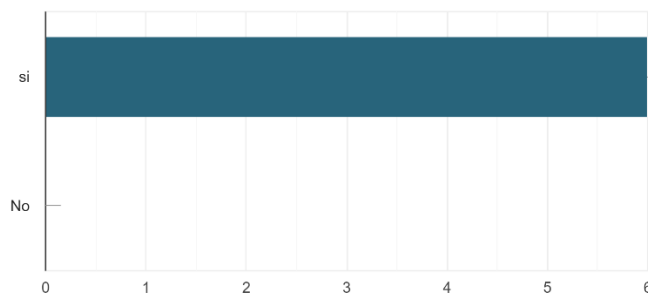
Que aspectos de la organización puede corregir para que se aun mejor lugar para trabajar?

5 respuestas

Constantes capacitaciones y mejorar el ambiente laboral
Comunicación
Distribución de carga laboral
Muchas tareas, debería haber más personal en quien apoyarse.
Que todos trabajemos en equipo, que tengamos más respeto y tolerancia para brindar un mejor servicio.

Te sientes respetado por tu equipo y tu organización?

6 respuestas



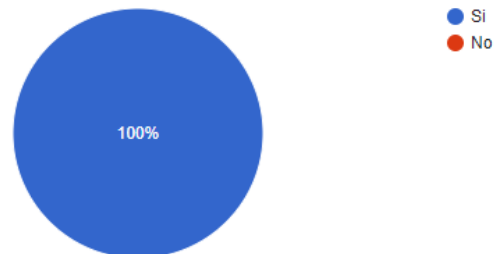
Que actitudes tienes para crear un buen clima organizacional?

6 respuestas

Colaboración, respeto y tolerancia
Tener buena disposición para aprender y hacer las cosas
Trabajo en equipo, resiliencia, comunicación oportuna
Respeto, seriedad
Buenas relaciones interpersonales
Autonomía, apoyo a mis compañeros, procuro brindar confianza y claramente la responsabilidad

Te gusta trabajar en equipo?

6 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se puede evidenciar que lograr un buen clima organizacional depende en un alto porcentaje de las actitudes y comportamientos de las personas que laboran en ese lugar. Por lo cual es necesario que las organizaciones se interesen en crear entornos laborales sanos, que estimulen la buena comunicación entre todos, que hagan capacitaciones constantes, agradecer y recompensar los logros, el buen trato del gerente hará que sus subordinados se esfuercen por responder bien ante la empresa, con buenas actitudes para su puesto de trabajo, mucha responsabilidad, honestidad, respeto y compromiso.

ANALISIS DOFA

SMITH AND NEPHEW	
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Sobre carga laboral • Falta de personal, que pueda servir de apoyo para las diferentes funciones de la empresa • Mala comunicación externa • Carencia de información lo cual dificulta los procesos que se realizan dentro del área. • Carencia de actualización constante de las diferentes listas • Demora en las respuestas por parte de los representantes externos que necesita el área. • Perdida de ventas debido a una respuesta tardía en las solicitudes de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Esta compañía tiene la posibilidad de expandirse fácilmente en el mercado latinoamericano ya que sus productos y servicios son necesarios para atender las necesidades sanitarias mundiales. • Instituciones del sector salud a nivel nacional que requieren cotizaciones vía Bionexo. • Asesoramiento externo para el fortalecimiento del área • Funciones licitatorias a nivel Latinoamérica
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Excelente clima organizacional, lo cual genera un sentido de pertenencia no solo en el área sino en la empresa en general • Los integrantes del área tienen un alto conocimiento de todas las funciones que se realizan en el área, lo cual permite suplir a cualquier persona en caso de ser necesario • Reconocimiento de la marca en el mercado internacional • La compañía cuenta con un amplio portafolio de productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta de productos a menor costo por parte de los competidores • Perdida de ventas debido al tiempo reducido de respuesta en la plataforma Bionexo • Respuesta oportuna de cotizaciones hacia los clientes por parte de la competencia • Ingreso de nuevos competidores en la producción de dispositivos médicos en el país

<ul style="list-style-type: none"> • Diversos cursos obligatorios para los nuevos integrantes de Smith and Nephew 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en los requerimientos o políticas económicas exigidas por la ley que puedan dificultar el desarrollo de la compañía.
--	--

Fuente: Elaboración propia

PROPUESTA DE ACCIÓN DE MEJORAMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta los puntos analizados en el DOFA, en el área de cuentas corporativas se evidencia una gran problemática con la comunicación entre áreas y agentes externos, lo cual evita el tiempo de respuesta hacia las solicitudes de los clientes, y aumenta todos los tiempo de las diferentes funciones del área.

JUSTIFICACIÓN

Actualmente, todos los empleados de Smith and Nephew estamos ejerciendo los cargos en modalidad virtual, a excepción de los representantes de las diferentes líneas que deben asistir a las diferentes cirugías que requieren los clientes, sin embargo, la problemática esta enfatizada en que existen tareas que únicamente pueden ser ejecutadas por aquellos agentes externos (los representantes de las diferentes líneas) que como mencione anteriormente, están gran parte de su tiempo fuera de un puesto de trabajo fijo, en donde no tienen toda la información que se requiere para dar una pronta respuesta a la solicitud por lo cual el tiempo de respuesta hacia el cliente se prolonga, y allí se pueden perder varias ventas ya que los clientes exigen respuestas oportunas a sus necesidades y que la competencia esta dispuesta a satisfacer en el menor tiempo posible.

OBJETIVOS

- Acelerar el proceso de respuesta de solicitudes a los clientes, ya que como actividad perteneciente al proceso operativo y que se encuentra expuesto directamente con el cliente, requiere de una intervención inmediata para su correcta ejecución.
- Mejorar el servicio que reciben los clientes y disminuir los tiempos de cada proceso

RESULTADOS ESPERADOS

El área de ventas tiene algunos tiempos estimados para la respuesta al cliente, el tiempo para definir una respuesta como oportuna para un cliente se encuentra en un tiempo dado de una a cuatro horas, entre cuatro y seis horas es aceptable, entre seis y ocho horas es crítica. Es por ello por lo que se buscan disminuir estas franjas de tiempo a través de la eficiencia de los procesos en donde una respuesta oportuna se encuentre entre treinta minutos y dos horas, aceptable entre dos y cuatro horas y finalmente crítico después de cuatro horas, para que de esta manera se busque fidelizar al cliente con los productos y servicios que le ofrece la compañía.

En segunda instancia, se esperaría un aumento de personal, o distribución de cargos para el tema de las autorizaciones necesarias para descargar las cotizaciones de la plataforma en el menor tiempo posible, ya que a raíz de esto también se evidencia demora en las repuestas puesto que solo una persona esta encargada de cumplir esta y muchísimas funciones mas las cuales no le permiten cumplir con rapidez.

CONCLUSIONES DE LA PRÁCTICA



PROCESO PRÁCTICAS FORMATO EVALUACIÓN PRÁCTICA

CODIGO: FOR-AES-PRA-001
FECHA: 11-02-2019
VERSION: 0

I. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de evaluación:	9/11/2021	
Fecha de inicio:	12/07/2021	Fecha fin: 11/01/2022
Nombre del practicante:	LAURA MICHELL	Apellidos: MOJICA RODRIGUEZ
Número de identificación:	1.014.297.696	
Empresa:	SMITH&NEPEW COLOMBIA S.A.S	NIT: 900.124.455-5
Nombre del tutor:	ANGELICA VILLATE	Cargo: GERENTE DE CUENTAS CORPORATIVAS
Correo electrónico:	angelica.villate@smith-nephew.com	Teléfono: 6057373

II. EVALUACIÓN DEL PRACTICANTE

Por favor seleccione la calificación que considere adecuada en la casilla correspondiente a cada criterio, según la escala.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Deficiente	Insuficiente	Suficiente	Excelente	Sobresaliente
	1	2	3	4	5
COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN				
	EVALUACIÓN				
Compromiso organizacional	Cumple con el horario de trabajo acordado				4
	Su presentación personal es adecuada según el ambiente de trabajo				5
	Cumple con las normas internas de la institución				5
	Cuida los materiales e implementos de trabajo que están bajo su responsabilidad				5
	Mantiene relaciones cordiales con sus superiores.				5
	Establece relaciones cordiales con sus compañeros.				5
	Desarrolla buena comunicación con clientes.				4

Habilidades interpersonales	Desarrolla buena comunicación con clientes.				4
	Es respetuoso con las opiniones de sus superiores y compañeros				5
	Recibe en forma apropiada la retroalimentación del jefe inmediato o asesor y adopta estrategias de cambio			3	
	Escucha atentamente las necesidades e indaga con preguntas para aclarar la solicitud.		2		
	Comunica adecuadamente sus ideas usando efectivamente medios escritos y orales.		2		
	Busca oportunidades para informarse y aprender constantemente para hacer mas eficiente su trabajo.		2		
Orientación al logro y trabajo en equipo	Se evidenció coordinación de actividades entre el estudiante practicante y el tutor institucional.			3	
	Cumple con las actividades y funciones designadas y plazos propuestos, con base a una planificación.				5
	Propone alternativas de solución a problemas y situaciones que lo requieren, en el contexto del desarrollo de su práctica			3	
	Demuestra responsabilidad y compromiso en la ejecución de actividades.				4
	Tiene la competencia para el diseño, la planeación y presentación de proyectos e informes.			3	
	Demuestra iniciativa y es proactivo. Dirige sus acciones a obtener resultados y generar soluciones con la calidad esperada			3	

Demuestra las competencias específicas adquiridas en su formación en situaciones reales de trabajo.			3		
Sus conocimientos se traducen en aportes para el desempeño del trabajo.				4	
Cumplió con lo establecido en el plan de trabajo (plan de práctica)				4	

--

III. CONCEPTO GENERAL

En termino generales las funciones fueron cumplidas a cabalidad conforme a lo solicitado, sin embargo, es importante comentar que en algunas oportunidades se evidenció la falta de concentración y seguimiento de instrucciones a la hora del envío de cotizaciones las cuales repercutieron en inconvenientes directos con clientes.

Recomendaría tener practicantes de la universidad para el siguiente periodo:	SI	NO	Recomendaría ampliar el número de practicantes para el siguiente periodo:	SI	NO
	x				x

Si su respuesta fue positiva en cuantos:	
--	--



Digitally signed by Angelica Villate Gaitan
Date: 2021.11.29 14:43:21 -05'00'

Firma del tutor
Nombre tutor: Angelica Villate Gaitan

CUESTIONARIO

1. CAMPOS DE FORMACIÓN REQUERIDOS

Teniendo en cuenta las actividades que se desempeñaron durante la practica en Smith and Nephew, se evidencio que los campos requeridos con mayor intensidad fueron, habilidades gerenciales, derecho empresarial, enfoques gerenciales, análisis organizacional, proceso administrativo, sistemas de información gerencial, matemáticas financieras e inglés.

2. TEMAS QUE NECESITAN MODIFICARSE O INCLUIRSE EN EL PLAN DE ESTUDIOS

El programa de administración de empresas que ofrece la Universidad Jorge Tadeo Lozano es bastante completo, sin embargo, es de vital importancia que en una carrera como esta se enfatice mucho más el Excel, es muy importante no solo aprender de las funciones básicas, sino profundizar todo el programa ya que es una herramienta muy versátil que nos facilitara el trabajo siempre y cuando se sepa manejar.

3. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA

Smith and Nephew a través de mi cargo como practicante y las diferentes funciones que tuve que realizar durante mi proceso, me permitieron el desarrollo como administrador en los ámbitos trabajo en equipo, toma de decisiones, habilidades de comunicación, manejo de tiempo, y organización.

4. AUTOEVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Tuve la oportunidad de trabajar en una compañía demasiado importante como lo es Smith and Nephew, ha sido una experiencia única, porque me ha permitido conocer cuales son mis habilidades, de que soy capaz, me ha ayudado a exigirme mas como persona, tener un trato cordial con los clientes, con todos los compañeros de las diferentes áreas, tener una organización con todo mi correo y a la hora de contestar las solicitudes de los clientes lo cual facilito en gran manera mi desempeño durante la práctica, y claramente una adquisición de conocimientos basados en manejo de hojas de calculo y sus respectivas funciones.

5. CONCLUSIÓN

El proceso de las practicas empresariales han sido una gran oportunidad de desarrollo como estudiante y como persona, ya que se aplicaron no solo conocimientos adquiridos por parte de la universidad sino que también se lograron conocimientos gracias a las diversas capacitaciones por parte de la empresa, entendí que el mundo laboral es dinámico y bastante enriquecedor, pude entender porque es tan importante para una empresa tener un buen clima organizacional, he tenido la oportunidad de estar en dos empresas totalmente diferentes y pude evidenciar el porque de mi anterior trabajo no podía funcionar, acá en Smith and Nephew te hacen sentir parte de la organización, existe el respeto y la comprensión, por tal motivo te hacen seguir la misión de la empresa con el fin de que todos vayamos hacia el cumplimiento de los objetivos, la autonomía de las tareas es notorias, el cumplimiento de las políticas es entendible, es demasiado interesante interactuar con personas de este sector, y finalmente se evidencia que la organización con nuestras tareas simplifica nuestro puesto en gran medida.

6. RECOMENDACIONES PARA LA EMPRESA

- Distribuir las tareas de los diferentes cargos y áreas de la mejor manera para evitar un colapso de actividades que conlleven a perder clientes.
- Contratar más personal con el fin de disminuir la carga laboral
- Realizar mas capacitaciones para los empleados de las diferentes áreas

7. COMENTARIOS FINALES

Tener la oportunidad de trabajar en una empresa como Smith and Nephew, te hace sentir importante, no solo por su reconocimiento, por su nombre o sus labores, sino porque dentro de la compañía te hacen sentir muy útil, el clima laboral tan agradable que se vive en esta compañía a pesar de llevar a cabo la practica en modalidad virtual, es sumamente importante ya que te permite estar satisfecho en la empresa, te hacen crear un sentido de pertenencia el cual no quieres que se acabe nunca, hace que te comprometas con la empresa a cumplir cada una de tus funciones de la mejor manera, te obliga prácticamente a corresponderle con excelentes resultados. Smith and Nephew es una excelente compañía.

REFERENCIAS

- Smith-nephew.com. (2021). ¿Quiénes Somos? Smith & Nephew. Recuperado de https://www.smith-nephew.com/latin-america/nosotros/quienes_somos/
- Smith-Nephew, com. (2021) Bienvenido al portal de proveedores de Smith And Nephew. Recuperado de <https://www.smith-nephew.com/suppliers/>
- Análisis De La Competencia Del Mercado Global De Dispositivos nanomédicos 2021-2030 [Stryker, Smith & Nephew, 3M, Etc.]. (2021). Recuperado de <https://gammaboxtech.com/dispositivos-nanomedicos-market-stryker-smith-nephew-3m/>
- Invima (instituto nacional de vigilancia de medicamentos y alimentos). (2021). Recuperado de <https://www.invima.gov.co/>
- Camara de comercio de Bogota. (2021), Recuperado de <https://www.ccb.org.co/>
- Por el cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C. (2021). Recuperado de http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Decreto_507%20Estructura%20SDS.pdf
- Smith-nephew.com. (2021). Economía de la salud. Recuperado de https://www.smith-nephew.com/latin-america/profesionales/economia_de_la_salud/
- Smith-nephew.com. (2021). Código de conducta y principios empresariales. Recuperado de https://www.smith-nephew.com/global/assets/pdf/compliance/coc_spain.pdf
- Cultura organizacional (2021). Recuperado de <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdekNbYYkZNVxjLv5Gn1UKLvZEIX1LtRPuTLbs5SWOkRWsdww/viewform> (Encuesta elaboración propia)