

TRABAJO DE GRADO
PRACTICA PROFESIONAL EN LA EMPRESA SQL SOFTWARE.

Autor: Daniel Preciado Perea
Tutora: Pilar Gonzalez Martínez
Diciembre 2019

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Trabajo de Formación Empresarial

Copyright © 2019 por Daniel Preciado Perea.
Todos los derechos reservados.

Agradecimiento

A mi familia por su apoyo, dedicación y compromiso constante para ser un profesional íntegro y de buenos valores.

A mis maestros por todo el conocimiento brindado.

A Dios por ser la guía en mi camino.

Abstract

Through the realization of the professional practice in the SQL software company, the theoretical concepts obtained during the race were contrasted with the work experience; through the analysis of the business environment in which strategic factors are identified as opportunities or threats, the analysis of organizational culture to know the current dynamics of the company and the DOFA analysis that shows the internal and external situation of SQL Software; With the aim of designing an improvement plan applicable to the company. Additionally, a brief presentation of the company is made, analyzing its vision, mission and institutional values, exposing its portfolio of products / services, sales and marketing process, along with the experience of the practitioner in the process of job placement and tuning skills applicable at work.

Resumen

Mediante la realización de la práctica profesional en la empresa SQL software, se utilizaron los conceptos teóricos obtenidos durante la carrera contrastándolos con la experiencia de trabajo; mediante el análisis del entorno empresarial en cual se identifican factores estratégicos como oportunidades o amenazas, el análisis de cultura organizacional para conocer la dinámica actual de la compañía y el análisis DOFA que muestra la situación interna y externa de SQL Software; Con el objetivo de diseñar un plan de mejora aplicable a la compañía. Adicionalmente, se realiza una breve presentación de la compañía, analizando la visión, misión y valores institucionales, exponiendo el portafolio de productos/servicios, proceso de ventas y mercadeo, junto con la experiencia del practicante en el proceso de ubicación laboral y las competencias tuning aplicables en el trabajo.

Tabla de Contenidos

Introducción.....	2
Presentación de la empresa.....	2
Razón social.....	2
Historia.....	2
Información del Jefe inmediato.....	3
Misión.....	4
Visión.....	5
Principios y/o Valores institucionales.....	6
Portafolio de productos y servicios de la compañía.....	8
Proceso de mercadeo y venta del portafolio.....	9
Características del Cargo del Practicante.....	10
Horario de trabajo.....	10
Organigrama de la organización.....	11
Organigrama Gestión Interna (RRHH, Calidad y Experiencia al cliente).....	12
Descripción del área.....	12
Equipo de trabajo.....	12
Cronograma de plan de trabajo.....	13
Proceso de Ubicación Laboral.....	14
Proceso de inducción / socialización del trabajo.....	17
Asuntos más importantes a considerar para buscar empleo efectivamente.....	18
Conocimientos / Competencias de Trabajo.....	18
Análisis del entorno empresarial.....	20
Proveedores.....	21
Competencia.....	22
Leyes y entes reguladores.....	23
Grupos de presión.....	25
Ámbito económico, político, social, tecnológico y medio ambiental.....	25
Cultura Organizacional.....	26
Análisis DOFA.....	30
Propuesta de acción de mejoramiento.....	31
Cuestionario.....	35
Bibliografía.....	38
Anexos.....	40

Introducción

SQL Software es líder y referente a nivel nacional y latinoamericano en el desarrollo de aplicaciones para la gestión del talento humano, durante su trayectoria ha dado muestra de excelencia y progreso continuo de sus productos y servicios, mediante el compromiso bajo los modelos de calidad de la norma ISO 9001 y de seguridad de la información ISO 27001, brindando a sus clientes excelencia y confianza en todos sus procedimientos. El éxito de SQL Software radica en el esfuerzo conjunto de todos sus profesionales, para la consecución de los objetivos y el nuevo ciclo que vive la compañía al ser adquirida por el grupo Softland de España.

Presentación de la empresa

Razón social

- SQL Software S.A.S

Historia

SQL Software nace el 14 de marzo de 1990, con la oportunidad de negocio que sus socios fundadores; Vivian Riveros Hernández, Pedro Poveda y Alex Casanova, identificaron en el mercado de aplicaciones sobre bases de datos. En ese momento la representación de ORACLE dejaba de existir y la subsidiaria nacía con un gran impulso, ofreciendo una herramienta de gran éxito sobre la cual no se tenía software desarrollado, ni personal que brindara asesoría externa para el diseño, construcción y capacitación sobre este manejador de bases de datos. A partir de ese acontecimiento, SQL Software ha crecido rápidamente, logrando presencia en Colombia y toda Latinoamérica.

SQL Software se ha caracteriza por el progreso continuo y por el compromiso de adoptar altos estándares de calidad y seguridad de la información, bajo la normatividad ISO 9001 e ISO 27001 respectivamente, de igual manera desde el año 2018 está certificado el proceso de desarrollo bajo el estándar ISO 29110-4-1. (Historia de la compañía, 2019)

La compañía ha creado un gran prestigio y reconocimiento por medio de su historia de éxito en el mercado, enfocando sus esfuerzos para contar con la mejor oferta de servicios de gestión de nómina y administración del talento humano. Por tal motivo, en septiembre del año 2018 la compañía inicia una nueva fase de fusión con el grupo empresarial español Softland, líderes del mercado de gestión empresarial ERP en Latinoamérica. Actualmente la empresa se encuentra ubicada en la Diagonal 25G No 95A – 85, Oficina 505. Torre 2 Centro Empresarial Buró 25. Y su teléfono de contacto (+57-1) 6107740 y pagina web <http://www.sqlsoftware.com.co>

Información del Jefe inmediato

- Nombre: Diana Parada Rojas.
- Cargo: Oficial de Seguridad de la Información
- Correo: Diana.parada@sqlsoftware.com
- Tel: 6107740

Misión

“En SQL Software, una compañía del Grupo Softland, trabajamos para ofrecer soluciones de nómina y gestión del talento humano en Latinoamérica y España, ayudando a que sus negocios sean más eficientes, competitivos y rentables, generando valor para los colaboradores, accionistas y la sociedad” (Información corporativa, Misión y Visión., 2019).

Los autores Hill & Jones (2009) afirman: “Un primer paso importante en el proceso de formular una misión es definir de manera clara el negocio de la organización. En esencia, la definición responde a estas preguntas: “¿cuál es nuestro negocio? ¿Cuál será? ¿Cuál debe ser? Las respuestas orientan la formulación de la misión. Para responder la primera pregunta, la compañía debe definir su negocio en términos de tres dimensiones: a quién se debe satisfacer (qué grupos de clientes), qué se satisface (qué necesita el cliente) y cómo se satisfacen las necesidades de los clientes (a través de qué habilidades, conocimientos o competencias distintivas)” (Hill & Jones , 2009, p. 13).

Con base a la definición del autor, SQL Software cumple con los requisitos necesarios en la formulación de su misión, dado que tiene definido su segmento de clientes (Latinoamérica-España), buscando satisfacer sus necesidades (eficiencia, competitividad, rentabilidad), a través de la creación de software de nómina y gestión del talento humano, que permiten generar valor para sus grupos de interés; Cabe destacar que es una declaración concisa y clara que permite captar la atención y demuestra la razón de ser de la compañía.

Visión

“Ser la compañía líder de habla hispana en proveer soluciones y servicios de nómina y de talento humano para la gestión de negocios en Latinoamérica y España” (SQL Software,2019).

Los autores Hill & Jones (2009) afirman: “La visión de una compañía expone cierto estado futuro deseado; expresa, con frecuencia a grandes rasgos, lo que la compañía trata de alcanzar” (Hill & Jones , 2009, p. 14). Igualmente, David (2003) dice: “Una declaración de la visión debe responder a la pregunta básica “¿qué queremos llegar a ser?” Una visión definida proporciona el fundamento para crear una declaración de la misión integral” (David, 2003, p. 56).

Teniendo en cuenta las definiciones de estos autores, la visión en general es clara y concisa y permite entender de manera eficaz el propósito principal de la organización, siendo la base primordial para crear la misión y demostrando concordancia entre ambas declaraciones. Sin embargo, aún hace falta definir la temporalidad de la visión a largo plazo, por lo tanto se sugiere redactar la visión de la siguiente manera :

“Para el 2022 ser la compañía líder de habla hispana, reconocida por su liderazgo en la creación y distribución de soluciones de servicios de nómina y de talento humano, para optimizar la gestión de negocios en Latinoamérica y España”.

Principios y/o Valores institucionales

Excelencia

“Nos orientamos al progreso, al crecimiento y la eficiencia resolutivos, ágiles y orgullosos del esfuerzo de hacer lo correcto, y nos conformamos sólo con hacer bien las cosas, comprometidos para cumplir cada reto que nos proponemos por inalcanzable que parezca.” (Softland, 2019)

Pasión

“Por el talento, por el trabajo en equipo, comprometidos por lo que hacemos y cómo lo hacemos, por cuidar y respetar el entorno que nos rodea, por todos y cada uno de nuestros clientes y colaboradores.” (Softland, 2019)

Sencillez

“Pensamos siempre en cómo hacerle la vida más fácil a todos nuestros clientes con nuestros productos y servicios, y a nuestros colaboradores, a través de nuestra actitud y comunicación, generándoles confianza.” (Softland, 2019)

Sensatez

“Aportamos nuestra mirada segura al futuro, evaluando constantemente el impacto, midiendo y traduciendo nuestras acciones en beneficios tangibles. Pensamos en global y actuamos en local, íntegros en todas nuestras actuaciones.” (Softland, 2019)

Innovación

“Entendiendo que el éxito radica en nuestra capacidad de escuchar, de adaptarnos al cambio, de buscar la diferenciación, de avanzar, de predecir el futuro, de ser audaces, inteligentes, de desarrollar la creatividad y la investigación constante.” (Softland, 2019)

“Los valores de una compañía establecen la forma en que los administradores y empleados deben conducirse, cómo deben hacer negocios y el tipo de organización que deben construir a fin de ayudar a que la compañía logre su misión” (Hill & Jones , 2009, p. 14)

Es evidente que estos principios se cumplen y están alineados con la misión y visión de la empresa, demostrado en el compromiso general de sus colaboradores por la excelencia y mejora continua de sus procesos. Además, el esfuerzo conjunto por alcanzar y mantener las certificaciones de calidad, seguridad de la información y desarrollo de producto, se materializa mediante la demostración de responsabilidad y esmero que cada uno de sus empleados imprime con su talento y pasión, sumado a la búsqueda constante de innovación y simplificación de los servicios prestados, garantizando el cumplimiento de los objetivos de la compañía y los requerimientos de sus clientes. Por lo tanto con la realización de sensibilizaciones por correo, capacitaciones e inducciones constantes a todos los departamentos se realiza la comunicación de estos principios; Desde el momento en que se ingresa a la empresa, se le enseña al empleado la misión, visión y valores que caracterizan a SQL Software.

Portafolio de productos y servicios de la compañía

SQL Software ofrece los siguientes productos y servicios orientados a la gestión de la información de áreas administrativas y de talento humano (Nuestros Productos y servicios, 2019)

- ❖ **Queryx 7 HCM & Payroll:** Software diseñado para optimizar el rendimiento de los operaciones de liquidación de nómina y gestión del talento humano.
- ❖ **Queryx 7 Outsourcing de Nómina:** servicio de tercerización en liquidación de nómina, haciendo entrega de un proceso integral al cliente.
- ❖ **Queryx 7 Cloud:** servicio de renta tecnológica para la gestión de nómina y del talento humano en la nube, ajustando el software a los clientes según sus necesidades específicas.
- ❖ **Q7 Nómina SaaS “Software as a Service”:** Servicio de entrega e implantación de la infraestructura tecnológica necesaria en la oficina del cliente, para utilizar el software mediante la web.
- ❖ **Queryx SISA (Sistema Integrado de Servicios Administrativos):** solución informática que brinda herramientas para tomar decisiones y automatizar los procedimientos operativos.
- ❖ **Formación a través de Queryx School:** Consultoría y asesoría en la implantación de los productos, parametrización, formulación, reingeniería de procesos, pruebas y puesta en marcha de los módulos involucrados en los proyectos.
- ❖ **Soporte técnico a través de Queryx HelpDesk:** provee asistencia a los clientes se presente algún, para brindar la respectiva solución.

Además, ofrece los siguientes sistemas de apoyo:

- **Queryx Menu** - Seguridad y Control de Acceso
- **Queryx Report** - Generador de Reportes
- **Queryx Analyzer** - Generador de Gráficas
- **Queryx Audit** - Auditoría
- **Queryx Xchange** - Generador de Interfaces Externas
- **Queryx Cargue** - Cargue Externo de Datos

Proceso de mercadeo y venta del portafolio

Preventa:

En este paso se busca realizar actividades de investigación y búsqueda de clientes potenciales por parte del departamento comercial, teniendo en cuenta que estos pueden llegar por la recomendación de otros (clientes, aliados, proveedores), la asistencia a eventos, redes sociales - página web, campañas de mercadeo o iniciativa propia. Luego, se realiza el conocimiento inicial del cliente potencial; mediante visita personal o llamada telefónica; El primer contacto es primordial porque se logra establecer la necesidad real, la intención de compra y el diseño del proyecto. Determinando, las labores de preventa como: presentaciones, cotizaciones y seguimiento. Con el fin de elaborar la propuesta comercial, diligenciando las condiciones comerciales, estimando los costos del proyecto y generando toda la documentación requerida, la cual debe ser registrada en el CRM de la compañía.

Venta:

Paso seguido, se empiezan a coordinar las reuniones con el cliente potencial, para acordar los módulos de licenciamiento, la prestación de servicios adquiridos y las formas de pago.

Estableciendo los tiempos estimados de entrega y ejecución del proyecto, para oficializar el negocio, recibiendo la orden de compra o Carta de Aceptación de la Propuesta Comercial. A partir de este momento, se considera como Cliente.

Posventa:

Finalmente, se realiza seguimiento al cliente para garantizar el cumplimiento del servicio e identificar las posibles oportunidades de reventa de productos y servicios mediante llamadas telefónicas, citas y presentaciones; Adicionalmente, se ejecutan encuestas de percepción anuales.

Características del Cargo del Practicante

Horario de trabajo

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

Cargo que ocupa, funciones y responsabilidades

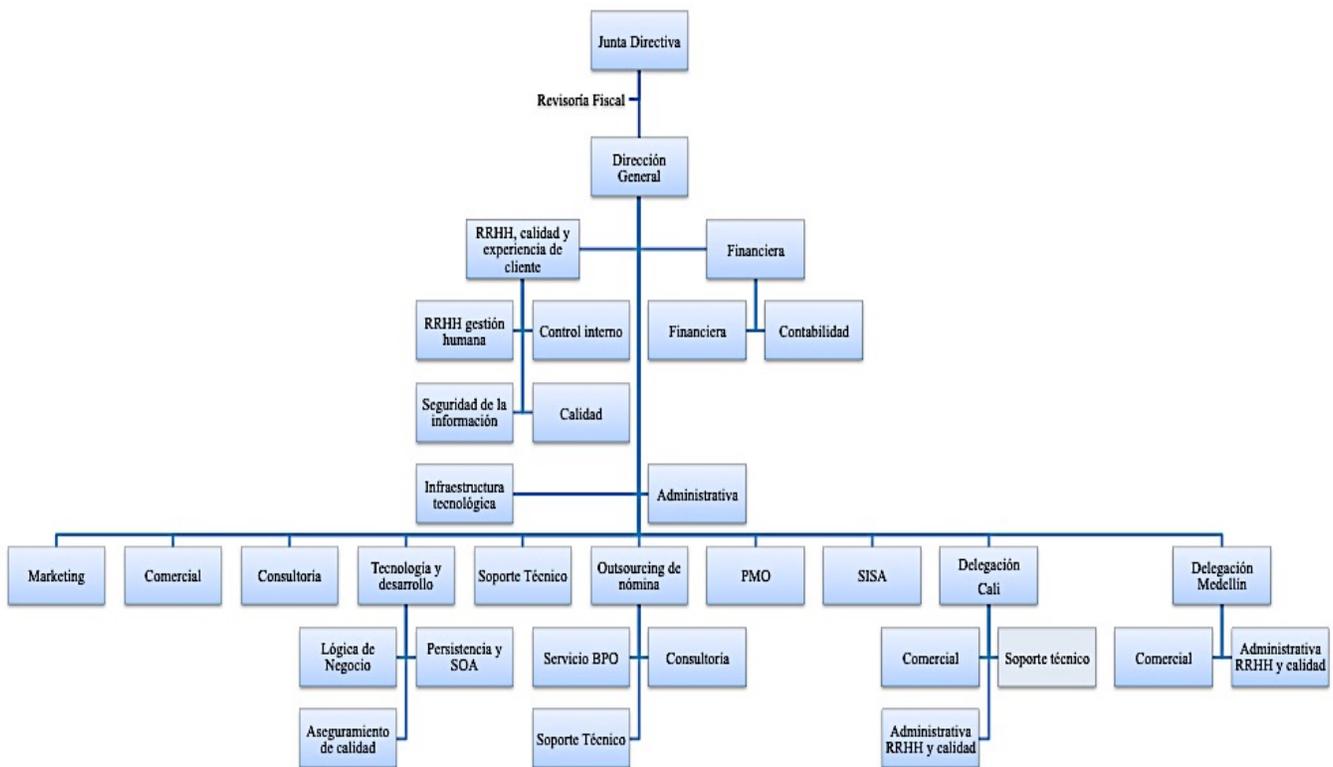
Aprendiz de Seguridad de la Información.

Funciones:

- ✓ Apoyar la actualización y creación de documentos.
- ✓ Registrar en Footprints eventos e incidentes.

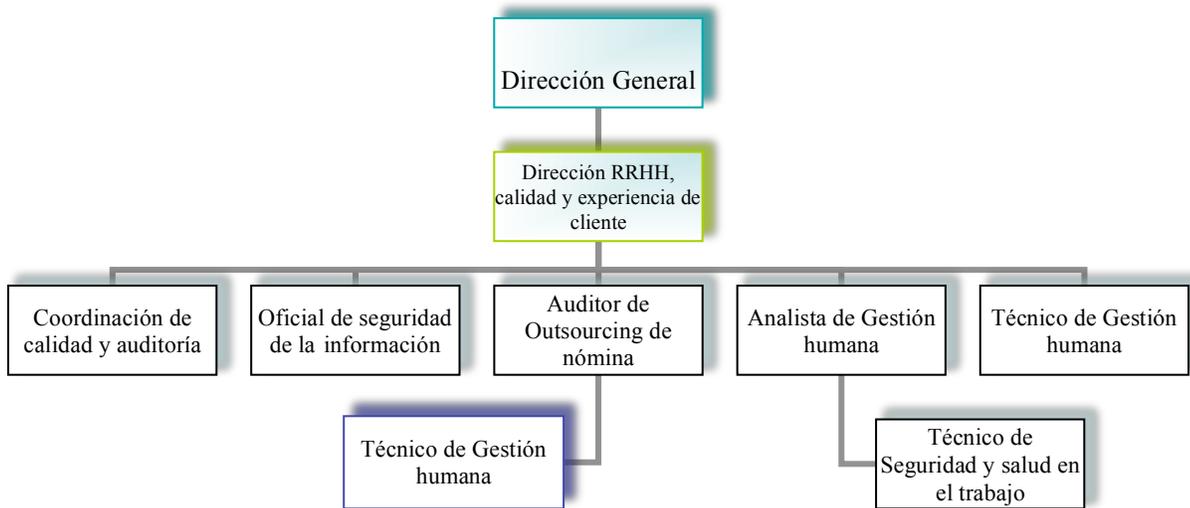
- ✓ Hacer auditorías periódicas de escritorio limpio, usuario desatendido, pantalla limpia, contraseñas seguras, control de navegación y carpetas compartidas.
- ✓ Hacer seguimiento al cronograma de actividades del SGSI.
- ✓ Sensibilizar y hacer recordatorios-juegos por correos electrónicos o visuales de acuerdo al cronograma.
- ✓ Crear y hacer seguimiento a los estudios de seguridad.
- ✓ Gestionar tarjetas de acceso y eliminación de carné y tarjetas obsoletas.
- ✓ Revisar diariamente los botones de seguridad de las puertas y controles físicos (Control de visitantes, uso de portátiles personales, olvidos de tarjeta)

Organigrama de la organización



SQL Software (2019). Figura 1. Recuperado de: CO-GIN-D003 Organigrama SQL Software por áreas.

Organigrama Gestión Interna (RRHH, Calidad y Experiencia al cliente)



SQL Software (2019). Figura 2. Recuperado de: CO-GIN-D003 Organigrama SQL software por cargos.

El cargo de Aprendiz de Seguridad de la Información está dentro del departamento de Gestión Interna, RRHH, calidad y experiencia al cliente, específicamente junto con el jefe inmediato de Seguridad de la Información.

Descripción del área

Equipo de trabajo

Cargo	Responsabilidad
Dirección General	Dirigir el Modelo de Gestión Humana, indicadores de gestión, calidad y experiencia del servicio.
Coordinación de calidad y auditoría	Evaluar y verificar los procesos del sistema de gestión de calidad, dando cumplimiento a la Norma ISO 9001.
Oficial de seguridad	Planificar y gestionar las políticas y procesos

de la información	necesarios para cumplir con la Norma ISO 27001.
Auditor de outsourcing de nómina	Garantizar el cumplimiento transparente de los procesos internos de la compañía.
Analista de gestión humana	Ejecutar las actividades relacionadas al recurso humano (selección, reclutamiento, formación etc).
Técnico de gestión humana	Brindar apoyo al departamento de Gestión humana en actividades administrativas y operativas.
Técnico de Seguridad y Salud en el trabajo	Velar por el cumplimiento de las políticas de SG SST.

Cronograma de plan de trabajo

Duración	Lista actividades:	Indicadores
Inicio: 27/08/2019 Fin: 27/09/2019 (5 meses)	Crear y hacer seguimiento a los estudios de seguridad.	% Cumplimiento de los ANS con los proveedores
Inicio: 14/05/2019 Fin: 30/10/2019 (6 meses)	Sensibilizar y hacer recordatorios por correos electrónicos o visuales de acuerdo al cronograma.	% Cumplimiento del cronograma de recordatorios
Inicio: 14/05/2019 Fin: 30/10/2019 (6 meses)	Hacer seguimiento al cronograma de actividades del SGSI.	% Cumplimiento del cronograma general de actividades
Inicio: 14/05/2019	Revisar diariamente los botones de seguridad de las puertas y	Formatos diligenciados en un 100%

Fin: 30/10/2019 (6 meses)	controles físicos (Control de visitantes, uso de portátiles personales, olvidos de tarjeta).	
Dependiendo el cronograma del mes (30/08/2019, 25/09/2019 y 30/10/2019)	Hacer revisiones periódicas de escritorio limpio, usuario desatendido, pantalla limpia.	% de empleados auditados
Dependiendo la ocurrencia de incidentes y eventos	Registrar en Footprints de eventos e incidentes	Cantidad de incidentes registrados / Cantidad de incidentes recibidos
Según el ingreso-retiro de personal	Gestionar tarjetas de acceso y eliminación de carné y tarjetas obsoletas.	% de personal con tarjeta de acceso asignada y personalizada
Inicio: 14/06/2019 Fin: 30/09/2019 (4 meses)	Apoyar la actualización de documentos.	Índice de documentos actualizados
Según el ingreso personal	Crear y hacer seguimiento a los estudios de seguridad	Cantidad de estudios de seguridad solicitados en la plataforma / Cantidad de solicitudes de estudios de seguridad

Proceso de Ubicación Laboral

El practicante realizó la hoja de vida mediante la investigación del proceso de creación en fuentes como la web y referencias personales (familia, amigos y compañeros); de los cuales logró tener un fundamento para elaborar su HV personal, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Texto claro, conciso y con excelente ortografía.
- Redacción atractiva y llamativa, resaltando las habilidades y aptitudes.

- Un diseño simple (plantilla Word), con colores de fuente sobrios, manteniendo el orden y diseño minimalista.
- Evitando tener muchos datos de contactos (ej. dos correos, tres teléfonos, etc.) para no generar confusión durante el proceso de selección.
- Utilizar una foto profesional con una excelente presentación.
- Presentarla en físico en carpeta blanca, en perfecto estado, limpia y preservada.

En total fueron 5 las empresas con las que tuvo contacto, narrando la experiencia de contacto y sus procesos de selección:

AR Constructores

La entrevista estuvo a cargo de la psicóloga de selección del área de talento humano, realizando preguntas como los objetivos a mediano, largo plazo, fortalezas y debilidades del candidato, así como datos personales, familiares y de identificación; Además, explicó en qué consistía el cargo y las funciones a desempeñar dentro del área comercial de la compañía; Durante el proceso se evidencio el nerviosismo del candidato pues fue la primer entrevista que se presentaba y no logró prepararse lo suficiente para responder las preguntas enunciadas anteriormente, por lo tanto quedo a la espera de los resultados.

Credivalores

Fue efectuada por la encargada del área de talento humano y administración, se hicieron las preguntas rutinarias (datos personales, objetivos, metas, fortalezas, debilidades etc.) del procedimiento, se pudo observar la falta de organización para realizar la entrevista pues no se contempló un orden lógico de preguntas y actividades, los cuales generaron confusión e inseguridad en el candidato, dado que se pidieron tareas inesperadas como realizar una entrevista “actuada” o dibujar varios elementos para tratar de “venderle” la empresa a los nuevos empleados, teniendo en cuenta que dentro de las funciones del cargo ofertado se encontraba participar en los procesos de selección de la compañía; Igualmente, se propuso realizar una prueba improvisada de Excel avanzado pero por motivo de tiempo no se logró ejecutar.

SQL Software

El proceso inicio con las pruebas técnicas (comprensión lectura, lógica matemática y ofimática), después se realizaron pruebas psicológicas a través de la plataforma prisma (psicotécnicas y psicométricas), luego de pasar esta fase de pruebas se hizo un assessment center desarrollado en dos etapas en donde se citaron a cuatro personas incluyendo al candidato; En la primera se escogió un personaje famoso de una lista, para luego explicar el motivo de elección y como se refleja el candidato en esa persona; En la segunda etapa se presentó un caso de auditoria el cual estaba relacionado con el manejo de información de la empresa, se debía identificar las no conformidades y acciones de mejora para dar solución al incidente. Más adelante, se realizó una entrevista organizada y estructurada para dar a conocer, datos personales, valores, objetivos y

habilidades. El candidato identifico la posibilidad de hacer parte de una compañía consolidada, con experiencia y de gran potencial que influyó en la elección para realizar las prácticas profesionales.

CESA Colegio de Estudios Superiores de Administración

Se realizó un primer acercamiento con dos profesores investigadores de administración de empresas con los cuales el candidato iba a laborar; Fue una sesión cordial en que se hicieron preguntas personales para conocer al candidato y pasar a la siguiente fase. Acto seguido, en otra sesión programada quince días después, se realizó la segunda etapa, esta vez a cargo de la psicóloga de la universidad, donde hizo una entrevista rápida en la que finalmente se quedó a la espera de los resultados.

Proceso de inducción / socialización del trabajo

En SQL Software se capacita desde el primer momento al empleado, dándole a conocer los procesos generales de la compañía, se inicia con el conocimiento de las políticas generales, normas y reglamento establecidos, luego se instruye en el sistema de gestión de la calidad (principios, valores, mejora continua etc.), el sistema de seguridad de la información y finalmente las políticas de seguridad y salud en el trabajo. Después, mediante la presentación de exámenes escritos de cada proceso se evidencia el conocimiento adquirido por el nuevo empleado. Con el transcurso de los meses se van adquiriendo nuevos conocimientos propios del cargo, instruidos por la Oficial de seguridad de la información.

Asuntos más importantes a considerar para buscar empleo efectivamente

En el proceso de selección se identificaron debilidades como la falta de preparación, el nerviosismo y fluidez para hablar; No obstante, después de haber tenido el primer acercamiento el candidato logró aprender a identificar los errores para poder llevar a cabo entrevistas mejor estructuradas, que permitan lograr el objetivo de ser contratado. De igual manera, se recomienda que durante la etapa de selección exista una preparación previa, investigando e informándose sobre la empresa, sus clientes, logros y distinciones para demostrar dominio sobre el tema, además es fundamental expresar naturalidad, confianza y elocuencia que brinde una excelente primera impresión en los entrevistadores; La puntualidad, la presentación y la cordialidad también son factores determinantes, por lo tanto para tener una entrevista de éxito es primordial saber elaborar y planear todas las fases que la componen.

Por otro parte los elementos más importantes para buscar empleo efectivamente son:

- Paciencia.
- Preparación.
- Disciplina.

Conocimientos / Competencias de Trabajo

El autor basándose en los conocimientos adquiridos durante la carrera profesional y la formación laboral, considera esenciales las siguientes competencias:

- Capacidad para organizar y planificar el tiempo: Es pertinente saber manejar y gestionar el tiempo, clasificando las tareas por prioridad e importancia, optimizando en lo posible la ejecución de las mismas.
- Capacidad de comunicación oral y escrita: Es común que el trabajo debamos tener contacto con otros empleados, clientes o proveedores; Por lo tanto es importante saber expresarse de manera oral y escrita con cada uno de ellos, teniendo presente el momento y las palabras adecuadas.
- Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación: Para un administrador es esencial conocer el manejo de herramientas informáticas teniendo en cuenta el avance de las tecnologías en la actualidad, aplicables como por ejemplo a la eficaz presentación de informes, creación de documentos y análisis de información para la ejecución de actividades propias del empleo.
- Capacidad de investigación: El día a día trae consigo nuevos descubrimientos y metodologías para lograr los objetivos, por ende el saber investigar garantiza contar con el conocimiento de calidad listo para realizar mejor los procesos.
- Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas: los eventos e incidentes inesperados, obligan al administrador a saber tomar buenas decisiones fundamentadas en su conocimiento y experiencia.
- Habilidades interpersonales: Las habilidades interpersonales ayudan a interactuar con otras personas en muchos entornos y situaciones del trabajo.

- Mejorar e innovar los procesos administrativos: como tal la mejora continua es parte integral de la filosofía de SQL Software, en consecuencia aportar al logro de estas políticas permite crecer como persona y empleado.
- Detectar oportunidades para emprender nuevos negocios y/o desarrollar nuevos productos: con el crecimiento de la competencia y del mundo globalizado, la habilidad para la creación de valor a través de nuevos productos y servicios son pieza clave en el éxito de una compañía y sus colaboradores.

Para la práctica profesional, las competencias más importantes según el criterio del autor son la gestión del tiempo, capacidad para identificar y resolver problemas y las habilidades interpersonales, dado que según las funciones del practicante el cumplir los objetivos bajo el cronograma del área, brindar apoyo en la resolución de problemas y gozar de una buenas relaciones interpersonales, influenciaran en el éxito de la formación empresarial; Por lo tanto, considera tener desarrolladas estas habilidades es un 70% aumentando a medida que avanza la experiencia y aplicación en el trabajo.

Análisis del entorno empresarial

SQL Software cuenta con un amplio portafolio de clientes de diversos sectores, en los cuales destacan:

Modalidad		
Queryx 7® HCM & Payroll	Queryx 7® APO Cloud – Q7 Nómina SaaS	Q7 Outsourcing Nómina
Grupo Nutresa	Aon	Alpopular
Alpina	Super ricas	Saceites
La 14	Cinecolombia	Cerámica Italia
Dicorp	Copa Airlines	Msd
Noel	Carvajal	Upsistemas

Proveedores

Los siguientes proveedores fueron con los que se inició relación antes de tener estandarizado un proceso de selección:

- ✓ Bureau Veritas: Inspección y auditoria de cumplimiento normativo (ISO 9001 e ISO 27001)
- ✓ Adteco: Especializado en el suministro y adaptación de soluciones tecnológicas para el adecuado procesamiento de la información.
- ✓ Claro: Data center Triara y Servicio de Internet.
- ✓ Dell: Equipos de computo.
- ✓ ETB y Une: Servicios de telefonía y red.
- ✓ Interlan: Distribuidor de software de seguridad (Symantec, Fortinet, Qualys)
- ✓ Cajas de compensación: Brindar beneficios a los empleados en Salud, Educación, Vivienda, etc.
- ✓ EMI: Atención medica 24hrs.
- ✓ ARL Colmena: Prevención de riesgos laborales

- ✓ El Empleo: Portal especializado en búsqueda de talento humano.
- ✓ MTI (Thomas): Manejo, custodia y transporte de información (Backups).
- ✓ Bancolombia, Banco Itaú y Citibank: servicios bancarios y financieros.
- ✓ Inmobiliaria Chicó: arrendador oficina de contingencia.
- ✓ Emermedica: Servicio de Área Protegida.
- ✓ Grupo SURA: Póliza seguro de Vida.
- ✓ Kojak Graphic: Carnés Corporativos.
- ✓ Am impresores: material POP.
- ✓ Servientrega: Envíos Internacionales y nacionales.
- ✓ Nic limpieza: Servicio de Aseo.
- ✓ Quality coffee service: Servicio de dispensación de Café y agua purificada con gas.
- ✓ Gran papelería bolívar: Compra productos aseo y cafetería.
- ✓ Buró 25: Arrendamiento instalaciones.

Competencia

Para desarrollar un análisis de la industria el autor David (2003) establece que: “La matriz de perfil competitivo (MPC) identifica a los principales competidores de una empresa, así como sus fortalezas y debilidades específicas en relación con la posición estratégica de una empresa en estudio” (David, 2003, p. 112). Con base en lo anterior se realiza la MPC para el caso de SQL Software y su competencia directa, con el fin de establecer sus rivales directos e influyentes sobre el posicionamiento del mercado, mediante la clasificación, ponderación e interpretación de los factores claves para el éxito, dentro del mercado de Software de Gestión Humana y liquidación de Nomina.

		SQL Software		Heinsohn HGS		TLM Soluciones de Información		Think & Grow de Colombia Ltda. T&G	
Factores Clave de Éxito	valor	clasificación	puntaje	clasificación	puntaje	clasificación	puntaje	clasificación	puntaje
Portafolio de Productos	0,2	4	0,8	4	0,8	3	0,6	3	0,6
Estándares de Calidad	0,1	4	0,4	4	0,4	3	0,3	3	0,3
Experiencia en el sector	0,05	4	0,2	4	0,2	4	0,2	3	0,15
Publicidad	0,1	2	0,2	3	0,3	3	0,3	3	0,3
Participación en el mercado	0,2	2	0,4	4	0,8	3	0,6	2	0,4
Expansión Global	0,1	3	0,3	4	0,4	2	0,2	2	0,2
Dirección estratégica	0,05	4	0,2	3	0,15	2	0,1	2	0,1
Clientes	0,2	4	0,8	4	0,8	3	0,6	3	0,6
TOTAL	1		3,3		3,85		2,9		2,65

Nota: 1 = debilidad mayor, 2 = debilidad mínima, 3 = fortaleza mínima, 4 = fortaleza mayor

Con esta matriz se logra evidenciar que el competidor más fuerte de SQL Software es el grupo empresarial Heinsohn dada su gran trayectoria y posicionamiento en el mercado, así como la solidez administrativa que demuestra. Por eso, la implementación de la mejora continua y la búsqueda de ventajas competitivas lograrán que la compañía pueda seguir siendo un referente y líder del mercado de Software y outsourcing de nómina.

Leyes y entes reguladores

Las siguientes entidades regulatorias ejercen control sobre la compañía:

- DIAN.
- Secretaria de hacienda.
- Ministerio de Comercio, industria y turismo.

- Superintendencia de sociedades.
- Superintendencia de industria y comercio
- Cámara de comercio de Bogotá.
- Ministerio de trabajo.
- Banco de la república.

SQL software cumple con la siguiente normatividad en todos sus procesos:

- ❖ Código sustantivo del trabajo.
- ❖ Ley 100 de 1993 sistema de seguridad social integral.
- ❖ Decreto 1833 de 2016 Por medio del cual se compilan las normas del Sistema General de Pensiones.
- ❖ Decreto 624 de 1989 Estatuto tributario.
- ❖ Leyes laborales, fiscales y demás que compete a los pagos laborales.
- ❖ Decreto 410 de 1971 Código de Comercio.
- ❖ Ley 1581 protección de datos.
- ❖ Ley 1266 Habeas data.
- ❖ NIIF: Normas del proceso financiero y contable
- ❖ Ley 23 de 1982 Sobre derechos de autor
- ❖ Decreto 1474 de 2002 Nivel Nacional: Verificación cumplimiento de licenciamiento de software.
- ❖ NTC ISO 9001 estándar de calidad.
- ❖ NTC ISO 9000 estándar de calidad.
- ❖ NTC ISO/IEC 29110-4-1 Estándar ciclo de vida del Software.
- ❖ Decreto número 1443 de 2014 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ❖ Decreto ley 1295 de 1994 riesgos profesionales.

- ❖ NTC ISO/IEC 27001:2013 estándar de seguridad de la información
- ❖ NTC ISO/IEC 27000:2017 estándar de seguridad de la información.

Grupos de presión

Actualmente la compañía no cuenta con grupos de presión que puedan interferir en la toma de decisiones, para obtener beneficios o situaciones a su favor, por lo tanto sus resultados no han sido tangibles.

Ámbito económico, político, social, tecnológico y medio ambiental

Los autores Wheelen & Hunger (2007) afirman que “El análisis ambiental es la vigilancia, evaluación y difusión de información desde los ambientes externo e interno hasta el personal clave de la corporación. Las empresas utilizan esta herramienta para evitar sorpresas estratégicas y asegurar su salud a largo plazo. La investigación ha descubierto una relación positiva entre el análisis ambiental y las utilidades” (Wheelen & Hunger , 2007, p. 73). Por lo tanto, Los factores externos de la compañía influyen directamente en su operación; Mediante el desarrollo del análisis PESTAL se logran establecer estrategias apropiadas y eficaces que permitan el éxito en el alcance de los objetivos organizacionales. A continuación, se listan dichos factores reconocidos en SQL Software:

POLÍTICO	ECONÓMICO	SOCIAL
Estabilidad política	Situación económica actual	Talento Humano más capacitado
Políticas fiscales	Ciclo económico (Recuperación, Expansión, Auge, recesión y depresión)	Crecimiento de la población

Legislación laboral y tributaria	Indicadores de crecimiento económico (Producto Interno Bruto (PIB), Inflación, Tasa de desempleo, Índice de Precios al Consumidor (IPC) y Balanza de Pagos (BDP).	Medios de comunicación
protección a la propiedad industrial e intelectual	Tasa de interés	Opinión Pública
El terrorismo y conflicto armado.	Políticas Monetarias	Cambios socio- culturales
TECNOLÓGICO	AMBIENTAL	LEGAL
Implementación de nuevas tecnologías	Legislación sobre el consumo de energía	Estabilidad Jurídica
Infraestructura tecnológica	Legislación para el cuidado del medio ambiente	Legislación tecnológica
Impacto de la Seguridad informática	Reciclaje y Reutilización	Leyes de comercio nacional e internacional
Incentivos estatales al desarrollo tecnológico	Protección contra el cambio climático.	Estatuto tributario
Regulación para empresas de base tecnológica	Conciencia ambiental internacional	Normatividad vigente en materia de pago laboral

Con base en lo anterior, el análisis e investigación de estos factores garantizan comprender el entorno actual y realizar pronósticos que pueden aplicarse a la administración estratégica, haciendo que la compañía esté preparada para afrontar los cambios del entorno.

Cultura Organizacional

Área funcional

El departamento de Gestión Interna en términos de Infraestructura, es un espacio pequeño que en cual se encuentran once puestos de trabajos bien distribuidos y con los recursos de hardware y software necesarios para el desarrollo de las operaciones, así mismo la distribución del espacio

facilita la comunicación entre colaboradores mejorando el flujo de trabajo; El área cuenta con un presupuesto asignado para los distintos procesos como por ejemplo: estudios de seguridad, psicológicos, médicos, celebraciones, actividades de integración, entre otros. El propósito del área es “Incrementar el impacto de la gestión del talento humano y de los sistemas de gestión en los resultados globales de la organización con base en la evaluación y mejoramiento de los procesos y de la cultura organizacional, promoviendo y gestionando los cambios requeridos” (Manual de Cargos y Funciones GIN, 2019).

Cultura de la organización

Los autores Robbins & Coulter afirman: “la cultura organizacional se ha descrito como los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización. En la mayoría de las organizaciones, estos valores y prácticas compartidos han evolucionado con el tiempo y determinan en gran medida cómo se hacen las cosas en la organización” (Robbins & Coulter, 2010, p. 46). Basándose en lo anterior la cultura de SQL software destaca por sus valores institucionales, sumando al compañerismo, buena disposición de las personas para ayudarse mutuamente y la calidad humana en todos los procesos de la compañía; No obstante, con la compra del grupo Softland, se puede notar cierta distancia entre las compañías, puesto que la fusión y adopción de las nuevas políticas ha sido lenta y no se han logrado implementar efectivamente, teniendo en cuenta la afirmación del autor Mascareñas (2011) “Las fusiones entre iguales son especialmente complicadas, debido a las diferencias culturales y al difícil problema de liderazgo que se plantea. La solución de los copresidentes ejecutivos es peligrosa por las diferencias entre ambos que causan confusión entre

los subordinados que no saben a qué atenerse” (Mascareñas, 2011, p. 195). En consecuencia, solo es cuestión de paciencia y asimilación de los cambios organizacionales futuros por parte de todos los colaboradores en pro de mejorar las relaciones y consolidar la unión de los esfuerzos para el logro de los objetivos empresariales.

Impacto Organizacional

En los primeros días el impacto fue notorio en cuanto a las organización de los procedimientos, la creación de la respectiva documentación y evidencia de la efectividad de los sistemas de gestión en ejecución, denotando la capacidad para cumplir con los modelos de calidad y seguridad de la información; finalmente, brinda una sensación de control total sobre las actividades, sin dejar nada al azar y más bien respaldado por todas las exigencias de las normas de gestión, logrando superar las expectativas del practicante tenía una concepto diferente de la compañía.

Factor Diferenciador

Gracias al esfuerzo conjunto de sus colaboradores, SQL Software busca siempre la mejora continua, la creación de valor y el cumplimiento de los objetivos comerciales con sus clientes, lo cual se ve reflejado en la manera de ejecutar los principales procesos de la compañía entregando un producto y servicio de calidad al mercado.

Esencia de la organización

Eventos recientes que reflejan situaciones tanto positivas, como negativas:

- El logro de la recertificación de los estándares ISO denotan el compromiso constante de la compañía por la mejora continua.
- El miedo generalizado por el retiro y/o despido de personal, afecta directamente la cultura organizacional y el sentido de pertenencia que se había logrado.

Adicionalmente, para las personas que quieran conocer un poco de la compañía, es evidente que no se está pasando por un buen momento, dados los factores internos que influyen directamente sobre las decisiones, pero que aun así busca mejorar día a día y seguir siendo líder y referente del mercado.

SQL Software es una empresa reconocida a nivel nacional e internacional, dado su excelente servicio y cumplimiento de los acuerdos con más de +400 clientes en Latinoamérica cuya calificación general es de 4.7 estrellas de satisfacción con los productos y servicios, en las redes sociales (Facebook y Twitter) los comentarios y recomendaciones son positivos y demuestran la confianza depositada en la compañía. Además, los proveedores dan fe de la seguridad de las relaciones comerciales, así como el buen concepto obtenido de empresas certificadoras y auditoras (Icontec, BVQI y KPMG), el contacto que se ha logrado con los empleados más antiguos y nuevos en general es positiva, junto con los conceptos favorables en medios de comunicación y portales web especializados.

Hábitos a Desarrollar

Los que se considera debe mejorar es la gestión del tiempo, confianza y gestión de actividades, puesto que en ciertos momento las tareas operativas del día a día dificultan la entrega y/o cumplimiento de los objetivos y procesos más importante.

Análisis DOFA

A continuación se listan los Factores mas relevantes dentro del análisis DOFA realizado a la empresa SQL Software, con el propósito de establecer la base del plan de mejora propuesto.

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> -Resistencia de los empleados al cambio organizacional debido al proceso de fusión con el grupo Softland. -Insuficiente comunicación organizacional interna respecto a los cambios dentro del plan de fusión. -Afectación del clima laboral entre empleados de Softland y SQL Software. -Conflicto en la toma de decisiones a nivel gerencial de los directores generales de cada compañía. -Poca atención al aporte de ideas de los empleados de la compañía, que fomenten la innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> -Posicionamiento de marca en el portafolio de clientes del grupo Softland. -Apertura de nuevos mercados internacionales donde opera el grupo Softland (Europa, centro américa y sur américa). -Crecimiento de la transformación digital de las empresas en Colombia. -Desarrollo de nuevo software e integración al ERP del grupo Softland. -Desarrollo de nuevas estrategias internas de marketing y ventas.
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> -Líder dentro del mercado nacional. -Solida infraestructura tecnológica que garantiza la continuidad del negocio. -Implementación de sistemas de gestión internacionales ISO 9001 (calidad) e ISO 27001 (Seguridad de la información). -Implementación de nuevas tecnologías como la migración a computación en la nube Oracle Cloud. -Inversión en capacitación del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> -Crecimiento de los competidores con estrategias de bajo costo. -Pérdida de datos y fallas en el servicio por ataques cibernéticos. -Pérdida de socio clave (ADP) para la compañía. -Aparición de tecnologías innovadoras como la Inteligencia Artificial, creando una mayor competencia. -Cambios regulatorios y legales en los países en donde el grupo Softland presta servicios. -Cambios en las necesidades del consumidor.

Propuesta de acción de mejoramiento

Identificación del problema

Presencia de choques de cultura organizacional, decisiones estratégicas controversiales y cambios significativos en el clima organizacional; aumentando la rotación de empleados por fallas en la comunicación interna, junto con bajas expectativas sobre el futuro de la compañía.

Justificación

Actualmente SQL Software se encuentra en un proceso de fusión con el Grupo Softland, ocasionado los problemas anteriormente descritos. Por lo tanto, este plan de trabajo estará orientado a una comunicación organizacional interna que permita cumplir con los objetivos empresariales, ejecutar el proceso de fusión y motivar al talento humano en la búsqueda de mayor productividad.

Objetivo general

- ❖ Implementar estrategias eficaces de comunicación organizacional interna, para disminuir el impacto del proceso de fusión de las dos compañías.

Resultados esperados.

- ❖ Involucrar al personal mediante el conocimiento de los cambios y decisiones que les afectan, para influir en su motivación y productividad.

- ❖ Mejorar la comunicación interna entre los niveles jerárquicos (operativo, mandos medios y estratégicos) de la compañía
- ❖ Difundir de mejor manera los nuevos cambios y procedimientos durante del proceso de fusión.
- ❖ Reducir la rotación del personal y mejorar el clima laboral.

Estrategia de Comunicación Organizacional Interna durante un proceso de Fusión

El autor Andrade (2005) define la comunicación interna como el “conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación, que los mantenga informados y motivados para contribuir con su trabajo a logro de los objetivos organizacionales”. (Andrade, 2005, p. 17). Por lo tanto es fundamental ejecutar las actividades necesarias para mantener la cohesión de la empresa y garantizar que no se aumente la rotación del personal o que el proceso de fusión sea mal entendido o rechazado, es evidente que durante este cambio organizacional tan importante exista incertidumbre ante los eventos futuros relacionados con los procesos de la compañía, lo cual genera estrés, nerviosismo y afectación en el clima organizacional; Por ende, es necesario establecer una estrategia de comunicación efectiva para reducir todos los problemas mencionados y en consecuencia comunicar las razones de la fusión, los efectos sobre la pérdida de puestos de trabajo, cambios en la asignación salarial y las reestructuraciones organizacionales llevadas a cabo, dado que los empleados al contar con una información honesta y verídica, permite que puedan examinar de manera mas razonable las

implicaciones del proceso de cambio que están viviendo, el hecho de que ellos puedan conocer de primera mano el rumbo de la compañía y los cambios planeados puede influir en el aumento de confianza y compromiso con los nuevos objetivos propuestos por el grupo Softland.

SQL Software cuenta con el recurso y los medios (Correo, Chat, Boletines, Videos, etc.) necesarios para realizar la difusión de todos estos cambios, pero aún las relaciones interpersonales deben mejorar puesto que se logra evidenciar que los cambios en el corto plazo no están “bajando” a niveles de mando medio y operativo, si no que se ejecutan instantáneamente lo que podría estar fomentando los rumores, renuncias y nerviosismo generalizado. Por lo tanto a continuación se propone implementar el modelo de las cinco íes creado por el autor Horacio Andrade como base para establecer un plan de comunicación organizacional interna que permita atender a todos los factores resultantes del proceso de fusión. El Objetivo primordial del modelo de Andrade (2005) es *“Respaldar el logro de los objetivos institucionales fortaleciendo la identificación de los colaboradores con la empresa, proporcionándoles información suficiente y oportuna, reforzando su integración, y generando en ellos una imagen favorable de la organización y de sus productos”* (Andrade, 2005).

Actividades a realizar

1. Investigación

Conocer en que situación se encuentra la comunicación dentro de la empresa, elaborar un diagnóstico, conocer los problemas existentes y evaluar la efectividad de los medios de comunicación utilizados y los resultados obtenidos por los mismos. (Andrade, 2005)

Caso SQL Software: Alta rotación de personal, resistencia al cambio e impacto en la cultura organizacional.

2. Identificación

Favorecer la identificación de los empleados mediante el reforzamiento del sentido de pertenencia y la difusión de la cultura organizacional (misión, visión, valores) que influyen a las personas a sentir orgullo y sentido de su labor dentro de la compañía. (Andrade, 2005)

Caso SQL Software: retroalimentación, motivación, participación e inclusión de las ideas del personal.

3. Informar

Asegurándose de que los colaboradores reciban información verídica, confiable, suficiente y oportuna sobre el entorno, la organización, los cambios y expectativas de los procesos que se realizan internamente, para que los colaboradores se sientan parte de la organización y desempeñar efectivamente sus funciones. (Andrade, 2005) Caso SQL Software: realizar reuniones informativas, conferencias sobre el futuro de la empresa, capacitaciones para aclarar de las inquietudes respecto al panorama actual de la compañía, comunicación vertical eficaz de las decisiones.

4. Integración

Buscando mejorar el flujo de comunicación, fomentando el trabajo en equipo, rompiendo todas las barreras que existan entre el jefe y el empleado creando así un clima laboral de colaboración y apoyo para obtener los objetivos comunes de la organización. (Andrade, 2005)

Caso SQL Software: Actividades grupales, enseñanza del liderazgo y trabajo en equipo, fomento de la convivencia, hacer uso de la comunicación informal, buscar la creación de vínculos de amistad y colaboración.

5. Imagen:

Crear una percepción favorable de la organización tanto interna como externamente, garantizando la confiabilidad y consistencia de la información, que impacte en la creación de una imagen positiva, solida y creíble. (Andrade, 2005). Caso SQL Software: Garantizar que el cambio cumpla con lo planeado y ejecutar de manera efectiva todas los procesos necesarios para garantizar el éxito.

Cuestionario

1. Campos de formación requeridos para la realización de las funciones en la practica

Los campos de formación que se consideran fueron de mayor utilidad son las habilidades gerenciales, dado que se logro aplicar muchos de los elementos vistos como la comunicación, manejo del estrés, priorización de tareas, gestión del tiempo y trabajo en equipo; De igual manera el conocimiento adquirido en Gerencia de producción respecto a los sistemas de gestión

de la calidad, facilitaron el proceso de desarrollo de las actividades propias de los sistemas implementados en la compañía.

2. Modificación del plan de estudios.

Desde el punto de vista del autor no es necesario modificar nada del plan de trabajo, sin embargo sería bueno introducir métodos innovadores de aprendizaje como simulaciones, gamificación, clase invertida, etc.

3. Evaluación de la Practica.

En general se aprende mucho del sistema de gestión de seguridad de la información, dado que se realizaron diversos cuestionarios exigidos por los clientes respecto al sistema, junto con las auditorias internas, capacitaciones a nuevos empleados y la creación de sensibilizaciones por correo fomentando el SGSI, permitiendo ampliar el campo de conocimiento del pasante en temas técnicos que pueden ser desconocidos para un administrador de empresas; Por otro parte, las tareas mas operativas contribuyeron en la forma en que se debe organizar el trabajo y el tiempo, estableciendo prioridades para no generar conflicto y cumplir con todos los plazos de entregas; En general las funciones realizadas han contribuido en la mejora de los resultados del trabajo y ejecución de las actividades propuestas.

4. Autoevaluación de la experiencia:

Realizar el trabajo de formación empresarial me permitió reconocer la experiencia de un entorno laboral actual, puesto que las circunstancias hicieron que obtuviera las habilidades necesarias

para obtener un buen desempeño, sin embargo aun quedan elementos por perfeccionar para seguir avanzando profesionalmente; Además, mediante la creación del trabajo de grado tuve la oportunidad de aplicar muchos conceptos vistos durante la carrera e investigar y reforzar otros no tan claros, que permitieron aumentar mis conocimientos administrativos en temas como la planeación estratégica o el comportamiento organizacional.

5. Conclusiones

Poder tener la oportunidad de realizar mi practica profesional en SQL Software me ayudó a desenvolverme de una mejor manera en mi primer acercamiento a un entorno laboral y reconocer las fortalezas por destacar y debilidades a mejorar para seguir creciendo a nivel profesional y personal; Tuve la oportunidad de conocer de cerca los procesos clave de una compañía bien establecida, lo cual me ayudará a escoger el camino profesional a seguir, junto con las herramientas necesarias para ejecutar labores eficientemente, buscando obtener un factor diferenciador en todos mis proyectos profesionales futuros.

6. Recomendaciones para la empresa

No existe recomendación diferente a la propuesta de plan de mejora establecida en el trabajo, a mi parecer la empresa ha logrado llegar muy lejos por su dedicación y esfuerzo de crecer como referente en la creación de software a nivel nacional, lo cual ha hecho que se implementen todos los mecanismos y procesos necesarios que garanticen la calidad y satisfacción de las necesidades del cliente.

7. Comentarios finales

“ Siempre que te pregunten si puedes hacer un trabajo, contesta que sí y ponte enseguida a aprender como se hace ”. Franklin D. Roosevelt

Tener la oportunidad de realizar esta formación empresarial, hizo que obtuviera nuevos conocimientos relacionados a los sistemas de gestión de la calidad, seguridad de la información, desarrollo de software, gestión de infraestructura tecnológica, gestión humana, cultura y clima organizacional, planeación estratégica, habilidades gerenciales y demás elementos que utilice tanto en mi practica como en la realización de mi trabajo de grado. Todo gracias a que la compañía SQL Software abrió sus puertas para que realizara mi formación en un tema totalmente nuevo para mí y del cual puedo aplicar en todos los ámbitos de mi vida.

Bibliografía

David, F. (2003). *Conceptos de Administración estratégica*. México: Pearson Educación.

Wheelen, T., & Hunger , D. (2007). *Administración estratégica y política de negocios*. México: Pearson Educación.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración estratégica y política de negocios*. México: Pearson Educación.

Mascareñas, J. (2011). *Fusiones, adquisiciones y valoración de empresas*. España: Ecobook.
Tuning. (2019).

Competencias Especificas de Administración de Empresas. Recuperado el 26 de Agosto de 2019, de http://www.tuningal.org/index.php?option=com_content&view=article&id=165&Itemid=174

Hill, C., & Jones , G. (2009). *Administración estratégica*. México: McGraw-Hill.

Clientes por producto. (2019). Recuperado el 25 de Agosto de 2019, de SQL Software: <http://www.sqlsoftware.com.co/clientes/queryx-7-hcm-payroll/>

Información corporativa, Misión y Visión. (2019). Recuperado el 25 de Agosto de 2019, de SQL Software: <http://www.sqlsoftware.com.co/quienes-somos/mision-vision/>

Historia de la compañía. (2019). Obtenido de SQL Software: Documentación interna Sistema de gestión de la calidad

Manual de Cargos y Funciones GIN. (2019). Recuperado el 28 de Agosto de 2019, de SQL Software: CO-GIN-M007 M. cargos funciones GIN

Quienes Somos. (2019). Recuperado el 25 de agosto de 2019, de SQL Software:
<http://www.sqlsoftware.com.co/quienes-somos/mision-vision/>

Nuestros Productos y servicios. (2019). Recuperado el 26 de Agosto de 2019, de SQL Software: CO-COM-D001 Presentación SQL .

Softland. (2019). *Filosofía Organizacional.* Recuperado el 26 de Agosto de 2019, de
<http://blog.softland.cr/quienes-somos>

Actividades de preventa – veta – posventa. (2019). Recuperado el 26 de Agosto de 2019, de SQL Software: CO-COM-I002 I. proceso gestión comercial

Andrade, H. (2005). *Comunicacion organizacional interna. Proceso, disciplina y tecnica.* España: Gesbiblo.

Anexos



Daniel Preciado Perea

Correo:

**Celular: -
Teléfono fijo:**

Dirección:

PERFIL PROFESIONAL

Estudiante de último semestre de Administración de empresas, capacitado para realizar una función integral dentro de las organizaciones mediante el aporte y aplicación de los conocimientos obtenidos con orientación al área administrativa o de mercadeo, asumiendo el propósito de brindar apoyo y servicio para el logro de los objetivos de la organización.

HABILIDADES Y APTITUDES

- Liderazgo.
- Comunicación asertiva.
- Trabajo en equipo.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Resolución de problemas.
- Capacidad de análisis.

Idiomas: Inglés Habla: Bueno, Escribe: Aceptable, Lee: Bueno, Entiende: Bueno.

Software: Herramientas ofimáticas (Word , Excel, Power point).

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Colegio Universidad Libre (2012). Bachiller Académico.
- Universidad Jorge Tadeo Lozano (2019). Estudiante de ultimo semestre en Administración de empresas.

REFERENCIAS PERSONALES

A solicitud.



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS - ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL

PERÍODO 2019-2S Versión 2

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

PROGRAMA:	Administración de Empresas.	FECHA:	23 de Septiembre de 2019.
ESTUDIANTE:	Daniel Preciado Perea.	CC:	1.010.221.551 de Bogotá.
EMPRESA:	SQL Software S.A.S.	NIT:	800.090.963-4
JEFE INMEDIATO:	Diana Parada Nathaly Vargas	TELÉFONO:	6107740
CARGO:	Oficial de Seguridad de la Información Analista de Gestión Humana	DIRECCIÓN:	Diagonal 25G No 95A – 85, Oficina 505 de la Torre 2 del Centro Empresarial Buró 25.
EMAIL:	diana.parada@sqlsoftware.com		

El objetivo principal de esta evaluación es mejorar el desempeño individual y el seguimiento integral por parte del Programa de Administración de Empresas de la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano para hacer más efectiva la formación y dar respuesta a las necesidades del sector productivo. Este formato le permitirá al jefe inmediato valorar el trabajo del estudiante practicante, así como los comportamientos y valores que aportan a su desarrollo personal dentro del mundo laboral; por favor califique de la manera más objetiva posible, basado en hechos y datos reales.

A continuación se evaluarán las competencias que el estudiante apropió. Para esto lea, los comportamientos de cada competencia y asigne una calificación de 2 a 5 según siguiente escala:

No demostró el comportamiento, es necesario su desarrollo.	Asigne un puntaje de 2
Mostró el comportamiento pero requiere mejorar.	Asigne un puntaje de 3
Mostró con frecuencia el comportamiento de manera consistente de acuerdo con lo requerido para su cargo.	Asigne un puntaje de 4
Mostró el comportamiento de manera sobresaliente.	Asigne un puntaje de 5

2. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

COMPETENCIA	COMPORTAMIENTO	PUNTAJE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL Participa y comparte la filosofía organizacional: Misión, visión, valores y políticas, entre otros.	1. Conoce la filosofía corporativa: Misión, visión, valores y políticas que guían la acción empresarial.	4
	2. Conoce las normas y reglamentos de la Organización y actúa de acuerdo con estos.	5
	3. Identifica los objetivos de la Organización y trabaja para aportar al logro de los mismos.	4
	4. Cumple el horario de trabajo acordado con el jefe inmediato	5
	5. Viste con pulcritud, acorde con el entorno de trabajo.	5
SERVICIO AL CLIENTE Identifica las necesidades de los clientes y se compromete a satisfacerlas.	1. Sigue los protocolos, políticas y procedimientos establecidos por la Empresa para la atención de los clientes.	5
	2. Escucha atentamente las necesidades del cliente e indaga con preguntas para aclarar su solicitud.	4
	3. Dirige al cliente hacia la persona o área que le puede atender, garantizando que sea atendido.	4
	4. Es recursivo y genera alternativas para satisfacer las necesidades del cliente.	3

COMPETENCIA	COMPORTAMIENTO	PUNTAJE
ORIENTACION AL LOGRO Encamina sus acciones a obtener resultados con estándares de calidad, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los resultados organizacionales.	1. Organiza su trabajo diario y esto le permite cumplir los resultados y el de las personas con las que interactúa.	3
	2. Realiza las actividades propias de su cargo, con las condiciones de calidad esperadas por la Empresa y su jefe inmediato.	4
	3. Hace seguimiento a sus actividades y orienta sus acciones para cumplir con los compromisos.	3
TRABAJO EN EQUIPO Participa en forma activa y coordinada en la ejecución y consecución de las metas organizacionales, expresando sus ideas y respetando las del resto del equipo aplicando la ayuda mutua e interés por el otro.	1. Interactúa de manera oportuna para el logro de resultados individuales y de equipo.	3
	2. Acepta retroalimentación constructiva sobre su desempeño e implementa mejoras en beneficio del resultado del equipo.	4
	3. Demuestra un trato cordial y cooperativo.	5

3. COMPETENCIAS FUNCIONALES

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1. Comunica adecuadamente sus ideas usando efectivamente medios escritos y orales.	4
Capacidad para relacionarse de manera asertiva, expresándose clara y coherentemente. Iniciativa y curiosidad constante por actualizarse en su área de conocimiento.	2. Establece y mantiene relaciones respetuosas, cálidas y amables con las personas con las que interactúa.	5
	3. Busca oportunidades para informarse y aprender constantemente para hacer más eficiente su trabajo.	4
ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS	1. Conoce el uso e importancia del manejo eficiente de los recursos a su cargo.	4
Capacidad de dimensionar el negocio con el fin de obtener y organizar los recursos necesarios y lograr el máximo valor agregado e impacto operativo y financiero en la globalidad del negocio.	2. Organiza y planea el uso de los recursos velando por el cuidado y aprovechamiento eficiente.	4
	3. Busca nuevas formas de desarrollar su trabajo para hacerlo más eficiente dentro de los procesos organizacionales establecidos.	3
	4. Aporta e implementa ideas novedosas que agreguen valor a su labor.	3

4. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	COMPORTAMIENTO	PUNTAJE
	1. Utiliza y aplica conocimientos técnicos en el desarrollo de las actividades a su cargo.	5
	2. Utiliza habilmente las herramientas informáticas requeridas en el desarrollo de las actividades a su cargo.	4
	3. Logra los objetivos propuestos en los términos de calidad y oportunidad requeridos.	4

PUNTAJE TOTAL	4,04
----------------------	------

COMENTARIOS GENERALES DEL EVALUADOR

Agradecemos sus comentarios sobre el desempeño general del estudiante practicante.

RECOMENDACIONES

Agradecemos las recomendaciones que pueda proporcionarnos para hacer las mejoras respecto a la formación del estudiante practicante.

JEFE INMEDIATO / EVALUADOR



NOMBRE: Chena Parada Rojas. - Nathaly Vargas Barahona.
C.C.No. 1.061.696.359 de Popayan - C.C.No. 1.032.416.505 de Bogotá.



ESTUDIANTE PRACTICANTE



NOMBRE: Daniel Preciado Peres.
C.C.No. 1.010.221.551 de Bogotá.

El documento solo será válido con la firma de las dos partes y el sello de la Empresa.