

Informe de Prácticas Profesionales: Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca

Paula Andrea Cobaleda Tinoco

**Trabajo presentado para Optar al Título de
Profesional en Negocios Internacionales**

**Tutor Académico
Jorge Eliecer Gaitán Méndez**

**Universidad Santo Tomás
Facultad De Negocios Internacionales
Bogotá D.C.
2022**

Resumen

En el proceso de las prácticas profesionales en la empresa de fondecún (Fondo de Proyectos de Cundinamarca), empresa comercializadora que se objetiva por contribuir al fortalecimiento institucional de diferentes entidades públicas, mediante la capacitación, asesoría, asistencia técnica, seguimiento y evaluación a los programas y proyectos que se encuentren contemplados dentro de su Plan de Desarrollo a Plan Estratégico, se identifica las debilidades y como están afectando en su potencial de fidelización de clientes, en base en el aprendizaje obtenido por parte de la facultad de negocios internacionales, se procede a implementar una propuesta de mejora, que se basa en llevar a cabo una implementación de transformación digital para así abarcar y cumplir con las necesidades del cliente de forma más óptima.

Abstrac

In the process of professional practices in the fondecún company (Cundinamarca Projects Fund), a marketing company that aims to contribute to the institutional strengthening of different public entities, through training, advice, technical assistance, monitoring and evaluation of programs and projects that are contemplated within its Development Plan to Strategic Plan, weaknesses are identified and how they are damaged in their potential for customer loyalty, based on the learning obtained by the international business faculty, proceeds to implement an improvement proposal, which is based on carrying out a digital structure in order to cover and meet the client's needs in a more optimal way

Agradecimientos

Agradezco en primera instancia a Dios, agradezco a mi familia por su apoyo brindado en este ciclo, a los docentes y directivas de la universidad Santo Tomás por el condicional apoyo concedido en el transcurso de mi proceso de formación profesional.

Contenido

Introducción	5
Parte I. Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca.....	6
1.1 Aspectos Generales.....	6
1.1.1 Misión, Visión y Valores	6
1.1.2 Ubicación Geográfica	6
1.1.3 Estructura Organizativa	7
1.1.4 Departamento en la que se desarrolla la práctica.....	7
1.1.4.1 Análisis DOFA.....	8
Parte II. Planteamiento de Plan de Mejora.....	9
2.1 Planteamiento Central del Informe	9
2.2 Importancia, Limitaciones y Alcances	9
2.2.1. Importancia.....	9
2.2.2 Limitaciones	9
2.2.3 Alcances	9
2.3 Objetivo General.....	9
2.3.1 Objetivos Específicos.....	9
Parte III. Contenido Plan Mejora.....	10
3.1 Propuesta de Mejora	10
3.2 Conclusiones	10
3,3 Referencia	11
Parte IV. Seguimiento Prácticas Profesionales.....	11
4.1 Programación de actividades	11
4.2 Cumplimiento de objetivos trazados por mes	12

Introducción

Fondecún, (Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca), es una entidad industrial y comercial descentralizada de la gobernación de Cundinamarca, la cual está enfocada en gerenciar y ejecutar los proyectos de inversión. Su principal nicho de mercado se encuentra enfocado en el departamento de Cundinamarca y la ciudad de Bogotá, ya que es donde tiene presencia en cuanto a sede física, donde claramente tiene un mayor reconocimiento por parte de la Gobernación de Cundinamarca y la alcaldía de Bogotá.

Se objetiva en Celebrar convenios y/o contratos interadministrativos con entidades de diverso orden con el objeto de canalizar y ejecutar recursos orientados al desarrollo humano integral y de desarrollo sostenible. Es por ello la importancia de mitigar errores y tener una mejor adaptación a las necesidades del cliente. FONDO, D. D. D. P. D. CUNDINAMARCA–FONDECUN, (2017). *Informe Producto*, 3.

Con base en los aprendizajes obtenidos en la formación realizada en la facultad de Negocios Internacionales, se identifica factores de mejora para una buena administración ya que esta se plantea como base de cualquier proceso laboral apoyado en lo aprendido en la clase de “*Administración y Procesos*”, como la empresa es una entidad comercializadora es óptimo buscar estrategias, proceso el cual se fundamenta en base a lo aprendido por asignaturas como “*Estrategias de Mercado*” buscando la efectividad y confiabilidad para los clientes e “*E-commerce*” para llevar a cabo también objetivos y planes de desarrollo de dichas estrategias, tomando en consideración “*La formulación y evaluación financiera de proyectos*” Se plantean mejoras referente a los gastos administrativos. En la facultad de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás, se destaca la “*Ética*” frente al comportamiento no sólo como persona y estudiante Tomasino, sino también referente al comportamiento de una empresa y la importancia de tener responsabilidad Social Empresarial. Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, buscando la preservación del medio ambiente, entre otros.

Parte I. Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca

1.1 Aspectos Generales

1.1.1 Misión, Visión y Valores.

- Misión: Desarrollar su objeto como una empresa especializada en la estructuración, gerencia, administración, y desarrollo de proyectos de inversión, orientada al cumplimiento de políticas y metas organizacionales, a través de procesos eficientes, efectivos y transparentes que garanticen satisfacción y generen valor público, para sus clientes, contribuyendo de esta manera al desarrollo socioeconómico del Departamento de Cundinamarca y del país. *FONDO, D. D. D. P. D. CUNDINAMARCA–FONDECUN, (2017). Informe Producto, 3.*
- Visión: Fondecún como empresa líder en la planeación y ejecución de programas y proyectos de inversión que satisfacen las necesidades socioeconómicas y contribuyen en la consolidación del desarrollo del país. *FONDO, D. D. D. P. D. CUNDINAMARCA–FONDECUN, (2017). Informe Producto, 3.*
- Valores: El Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca- Fondecún a través de este documento adopta y apropia nuevos valores, que orientarán las actuaciones de las personas dedicadas el servicio público. La ética del servidor público, responde a dos aspectos fundamentales: una obligación de carácter moral que es propia del individuo, es decir, la conciencia que debe tener el servidor de que sus actos debe adecuarlos a normas de conducta identificados con aspectos de responsabilidad, cumplimiento y honestidad. El segundo aspecto se refiere a la amenaza que conlleva la aplicación de sanciones para el evento de que en el ejercicio de su cargo violente o se aparte de las disposiciones constitucionales, legales o reglamentarias que lo hagan acreedor a una sanción que puede ser de diversos tipos. *FONDO, D. D. D. P. D. CUNDINAMARCA–FONDECUN, (2017). Informe Producto, 3.*

1.1.2 Ubicación Geográfica

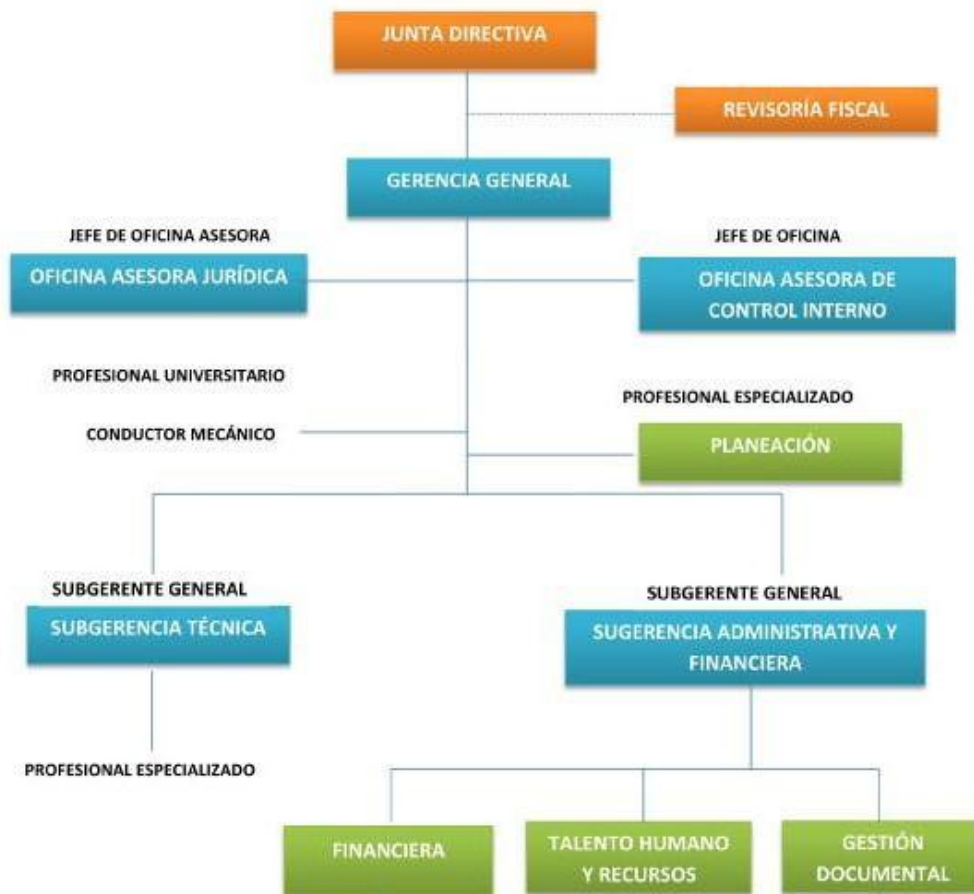
Colombia - Bogotá D.C. Avenida carrera 10 Nro. 28-49 Torre A, Piso 21.

Nota: Adaptada de “ubicación geográfica” de FONDO, D. D. D. P. D. CUNDINAMARCA-FONDECUN, (2017). Informe Producto, 3.

INFORME DE PRÁCTICAS: FONDECÚN 7

1.1.3 Estructura Organizativa

Figura 1. Estructura Orgánica



Nota. El grafico representa la estructura Organizativa de la entidad del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca. Tomado de FONDO, D. D. D. P. D. CUNDINAMARCA-FONDECUN.

1.1.4 Departamento en la que se desarrolla la práctica

El departamento en que se desarrolló la práctica profesional corresponde a la Oficina de Subgerencia Técnica, que tiene a cargo la supervisión, planeación y ejecución de los proyectos de inversión:

INFORME DE PRÁCTICAS: FONDECÚN 8

- Además de dirigir es quien se encarga de brindar un buen servicio y dar óptimos resultados al cliente. FONDO, D. D. D. P. D. CUNDINAMARCA–FONDECUN, (2017). Informe Producto, 3.

1.1.4.1 Análisis DOFA

Figura 2. Análisis DOFA – FONDECÚN.

<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los procedimientos contractuales contenidos en el manual de contratación atienden los fines y principios de la función pública y la gestión fiscal en los términos de los artículos 209 y 267 de la Constitución Política. ▪ Personal profesional y capacitado. ▪ Buen ambiente laboral. ▪ Proactividad en la gestión. ▪ Conocimiento del mercado. ▪ Buena gestión de desempeño 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El plan estratégico comercial no fue lo suficientemente socializado y divulgado al interior de la empresa. ▪ Inconformidad por parte de los clientes por incumplimiento debido a la demora y reprocesos en la gestión documental e información solicitada ▪ Manejo de mucho papel físico y obsoleto afectando el medio ambiente.
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presencia de fuertes competidores del sector público y privado. ▪ Regulación desfavorable ▪ Demandas contra FONDECÚN. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Potencial de crecimiento a través de la Gerencia de Proyectos y la Estructuración de proyectos ▪ Mercado mal atendido ▪ Debilidad de la competencia ▪ Buenas relaciones con la gobernación de Cundinamarca y la alcaldía de Bogotá.

Nota: Elaboración propia basada en la experiencia suministrada en el tiempo laborado de la entidad

Parte II Planteamiento de Plan de Mejora.

2.1 Planteamiento Central del Informe

El plan de mejora se plantea teniendo en cuenta las debilidades halladas a lo largo del marco de las prácticas profesionales, con la planeación y el seguimiento al progreso de estos aprovechando las oportunidades y fortalezas que obtiene la entidad, se espera impactar de manera positiva a los clientes siendo más óptimos y cumplidos frente a sus necesidades. Se quiere minimizar el impacto negativo con el medio ambiente.

2.2 Importancia, Limitaciones y Alcances

2.2.1. Importancia

- Proveer una estrategia involucrada (RSE) para que las operaciones de la entidad sean sustentables ambientalmente.
- Implementación de estrategias para facilitar la adquisición del servicio de manera satisfecha por el cliente.
- Implementar estrategias que logre satisfactoriamente la fidelización del cliente

2.2.2 Limitaciones

- No hay implementación de área de marketing ni comercial.
- Información encontrada con enfoques a la presencialidad y procesos de papeleo físico con manejos exclusivos.

2.2.3 Avances

- Implementación de la estrategia de transformación digital para la entidad y que pueda ser entendida y reconocida para su manejo y así lograr ofrecer un servicio más rápido y óptimo.
- Reconocimiento confiable y oportunidad de negociaciones más óptimas con el mejoramiento de la implementación de RSE.
- Disminución de gastos.

2.3 Objetivo General

Implementar una estrategia de transformación digital al interno de la empresa, con el fin de optimizar el cumplimiento de las necesidades del cliente en Fondecún.

2.3.1 Objetivos Específicos

- Analizar el cumplimiento de la necesidad del cliente en la empresa

- Identificar los hallazgos que se presentan frente al cumplimiento de las necesidades del cliente
- Proponer una estrategia de transformación digital al interno de la empresa, para así presentar mejoras frente al cumplimiento de las necesidades del cliente.

Parte III. Contenido Plan Mejora

3.1 Propuesta de Mejora

- La propuesta de mejora surge en la necesidad en que el proceso de cumplimiento al cliente sea más óptimo respecto a la gerencia de sus proyectos, logrando abarcar más clientes y fidelidad de estos. Desde mi puesto de trabajo al tratar con los clientes en reuniones directas con empresas públicas de Cundinamarca uno de los clientes, se encuentra, que este se manifiesta insatisfecho puesto a demoras de los pagos solicitados, falencias en cuanto a los procesos documentales, y falta de cumplimiento a lo que se requiere por parte de estos, además entre los hallazgos la pérdida de información que ha tenido la empresa de los proyectos en cambios de gerencia, esto se debe a que todo se maneja en papel físico, generando además de un impacto negativo con el medio ambiente, demoras y reprocesos en respuesta a lo solicitado por el cliente y desinformación de estos y sus necesidades por tanto papeleo físico perdiendo así la permanencia y fidelidad de estos, por lo cual se plantea implementar la transformación digital, la cual consiste en digitalizar la relación con nuestros clientes, con tecnologías como el big data, ya que la objetividad de la empresa es la gerencia de proyectos de inversión pública, mediante de recolección de datos se podría construir indicadores de calidad automáticos, permitiendo que el proyecto sea operativo y se pueda controlar su correcto funcionamiento.

Implementar propuesta nos ayudará a ser más óptimos y cumplidos a las necesidades del cliente, al tener un sistema digital se logra disminuir los gastos administrativos por papel, impresora, carpetas, entre otros, dejando así la cuota administrativa un espacio para otros gastos como tecnológicos, también se obtienen resultados satisfactorios frente al cumplimiento con el medio ambiente.

3.2 Conclusiones

Se plantearon diversas dificultades, ya que la entidad a pesar de ser comercializadora, no cuenta con una organización comercial, encargada de plantear estrategias para el proceso de servicio hacia el cliente, no cuenta con una estructura de marketing ni comercial, para dar a conocer de forma masiva sus productos, esto me dificultó ya que no tuve una base de información interna de la entidad en la cual guiarme para plantear una propuesta con finalidad de cumplimiento a necesidades del cliente, es entendible que hay mucho archivos y procesos que se deben manejar en físico pero me parece necesario adaptarnos al clima laboral digital después de pasar por una pandemia en el que mundo cada día es más tecnológico, además que esta estrategia digital ayuda a facilitar los procesos de gestión y a que estos sean entregados con más agilidad, minimizando reprocesos y documentos en cantidad obsoletos, dando una mayor satisfacción a los clientes, en este proceso también se encontraron múltiples oportunidades, ya que se cuenta con profesionales excepcionales y un muy buen ambiente laboral, el tener acercamiento y trato con servicio al cliente me dio la oportunidad de comprender ciertas dificultades que se estaban presentando, para así plantear mi idea de plan de

INFORME DE PRÁCTICAS: FONDECÚN 10

mejora, y que se puede aprovechar la oportunidad que se presenta la iniciativa de propuestas comerciales enfocados en las necesidades del cliente para plantear un sistema comercial más masivo.

La empresa mejora en tener más bases para seguir negociando de una forma más impecable, más compromiso con el cumplimiento de los clientes y en tener una mejor línea de información entre los trabajadores, mejora al estar más adaptada a la era digital y actual, ayudando al medio ambiente, dando esto también características de confiabilidad como empresa contratista para sus futuros proyectos.

3,3 Referencia

FONDO, D. D. D. P. D. CUNDINAMARCA–FONDECUN, (2017). Informe Producto, 3.

DE CUNDINAMARCA, G. O. B. E. R. N. A. C. I. Ó. N. INFORME DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

Aced, C. (2018). Relaciones públicas 2.0: Cómo gestionar la comunicación corporativa en el entorno digital. Relaciones públicas 2.0, 1-226.

Parte IV. Seguimiento Prácticas Profesionales

4.1 Programación de actividades

Las labores ejecutadas para el área de Subgerencia Técnica, del Fondo de desarrollo de Proyectos de Cundinamarca (Fondecún) responden a las necesidades de impacto a nivel departamental y nacional establecidas como proyecto y estrategias de satisfacción al cliente.

4.2 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

CICLO	F. INICIO	F. FIN	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
1	01-ene	01-feb	contratación de los convenios solicitados por el cliente, atención al público, análisis estadísticos frente a las necesidades del prestador	Reconocimiento en el área de Subgerencia Técnica por el compromiso y dedicación dada	Capacitación
2	02-feb	02-mar	Proyección de liquidaciones, Actualización base de datos de los prestadores solicitado por el cliente, proceso de solicitud de facturación hacia el cliente	Organizar de manera adecuada la información suministrada.	poca información suministrada para llevar a cabo la facturación
3	03-mar	03-abr	supervisión de oficios respecto al avance del proyecto en ejecución, apoyo en realización de informes solicitado por el cliente	informe de ejecución suministrado al cliente	estimación de entregafuera de tiempo
4	04-abr	04-may	seguimiento a los pagos realizados, organización de archivo físico, solicitud de prórrogas de los contratos suscritos, comité de negocio con el cliente	Se logró informar al cliente respecto al seguimiento de su inversión pública, dando cumplimiento a lo contractualmente pactado, se atendió necesidades del Cliente para proceso de mejora.	Reprocesos en el temadocumental.