	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B	
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		0(40)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Ingrid Tatiana Sánchez Cárdenas		
FACULTAD	De Ciencias Administrativas Y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de empresas		
DIRECTOR	María Liliana Suarez Domínguez		
TÍTULO DE LA TESIS	Apoyo administrativo y financiero a la empresa TechNet comunicaciones S.A.S de la ciudad de Ocaña Norte De Santander		
TITULO EN INGLES	Administrative and financial support to the company TechNet communications S.A.S of the city of Ocaña Norte De Santander		
RESUMEN (70 palabras)			
La empresa TECHNET COMUNICACIONES S.A.S, es una de las empresas de TIC que hoy hace presencia en la ciudad de Ocaña que trabaja en pro de brindar soluciones efectivas de conectividad y además brinda otros servicios de telecomunicaciones que están de la mano del crecimiento mundial. Hoy en día cuentan con una red de fibra óptica GPON con tecnología 100% hasta el hogar que permite unas conexiones mucho más estables.			
RESUMEN EN INGLES			
The company TECHNET COMUNICACIONES S.A.S, is one of the ICT companies that today has a presence in the city of Ocaña that works towards providing effective connectivity solutions and also provides other telecommunications services that are hand in hand with global growth. Today they have a GPON fiber optic network with 100% technology to the home that allows much more stable connections.			
PALABRAS CLAVES	Capacitación, clima organizacional, empresa privada, servicios		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Ecological, reforestation, erosion, phytosanitary evaluation		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 40	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 4	CD-ROM: 1



Apoyo administrativo y financiero a la empresa TechNet comunicaciones S.A.S de la ciudad de
Ocaña Norte De Santander

Ingrid Tatiana Sánchez Cárdenas

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS, Universidad Francisco

De Paula Santander Ocaña

Administración de empresas

María Liliana Suarez Domínguez, Contador Público

Marzo 22, 2022

Índice

Capítulo 1. Apoyo Administrativo y Financiero a la empresa TechNet comunicaciones S.A.S de la ciudad de Ocaña Norte De Santander	9
1.1 TechNet Comunicaciones.....	9
1.1.1 Misión	10
1.1.2 Visión.....	10
1.1.3 Objetivos empresariales.....	11
1.1.4 Estructura organizacional.....	12
1.1.5 Descripción de la dependencia de desarrollo de la pasantía.....	14
1.2 Diagnóstico del Área Administrativa Y Financiera de TechNet.....	16
1.3Objetivos de la pasantía.....	18
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar.....	19
Capítulo 2. Enfoque referencial	20
2.1 Enfoque conceptual	20
2.1.1 Plan de mejoramiento	20
2.1.2 Recurso humanos	20
2.1.3 Clientes	20
2.1.4 Capacitación.....	21
2.1.5 Gerente.....	21
2.1.6 Clima organizacional	21
2.1.7 Empresa privada	21
2.1.8 Servicios	22
2.2 Enfoque legal.....	22

2.2.1 Ley 1341 de 2009	22
2.2.2 Ley 1978 de 2019	23
2.2.3 Resolución CREG 097 de 2008.....	23
2.2.4 Ley orgánica de las telecomunicaciones	24
2.2.5 Ley 1341 de 2009	24
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo	26
3.1 Presentación de resultados.....	26
Capítulo 4. Diagnóstico final	34
Capítulo 5. Conclusiones	35
Capítulo 6. Recomendaciones.....	36
Referencias.....	37

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA.....	16
Tabla 2 Actividades a Desarrollar.....	19
Tabla 3 Análisis del proceso administrativo en cuanto a las debilidades y gestión de mejora.....	28
Tabla 4. Mejora en actividades del área financiera.....	30

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama de la empresa TECHNET COMUNICACIONES S.A.S	12
Figura 2. Indicadores de rotación de cartera a inicio del proceso de pasantía.....	27
Figura 3 Comportamiento de cartera después de implementar las estrategias.	29
Figura 4 Mejora en actividades del área financiera	31

Resumen

En el mundo globalizado en el que hoy en día es indispensable la interconexión para todas las actividades tanto laborales, educativas y de entretenimiento, es necesario contar con empresas de telecomunicaciones que faciliten una conexión estable de servicio de internet para poder viajar sin fronteras a través de la red y obtener soluciones a diferentes necesidades que son más frecuentes en la actualidad. El mundo deja a disposición de los usuarios infinidad de servicios a los que se puede acceder sin barreras y obtener demasiados beneficios, para ello las empresas de telecomunicaciones a nivel internacional hacen incansables esfuerzos para que las conexiones a internet cada vez sean mucho más robustas y puedan soportar todo el tráfico que viaja a través de la red y que brinda gran cantidad de oportunidades.

La empresa TECHNET COMUNICACIONES S.A.S, es una de las empresas de TIC que hoy hace presencia en la ciudad de Ocaña y que trabaja en pro de brindar soluciones efectivas de conectividad y además brinda otros servicios de telecomunicaciones que están de la mano del crecimiento mundial. Hoy en día cuentan con una red de fibra óptica GPON con tecnología 100% hasta el hogar que permite unas conexiones mucho más estables, de igual manera se hace uso de infraestructura inalámbrica con tecnología de alta calidad que garantiza enlaces con mayores beneficios, estas tecnologías han hecho que TECHNET logre un posicionamiento de marca y que sea reconocido por brindar soluciones efectivas a sus clientes.

TECHNET COMUNICACIONES cuenta con diferentes profesionales que apoyan cada una de sus áreas. Hoy en día la empresa trabaja con el área Financiera, área de infraestructura,

área comercial, área administrativa y área de comunicaciones. Cada una con las responsabilidades pertinentes para desarrollar actividades que estén en pro de brindar un óptimo servicio a sus clientes.

El principal objetivo de este trabajo, es dar a conocer las actividades realizadas en la empresa y los cambios positivos que se obtuvieron en la efectuación de nuevas ideas y análisis de las mismas, de igual manera, mostrar el trabajo realizado que ha permitido la obtención de un amplio aprendizaje y que hoy se puede concluir cada uno de los objetivos propuestos.

Introducción

Como bien se conoce, el servicio más utilizado en los últimos tiempos es el servicio de internet, por el cual todo se realiza a través de una conexión a internet, por tanto, las empresas han buscado la manera de ofrecer este servicio ya que es tan necesario y por tal razón se obtienen buenos beneficios.

La empresa TECHNET COMUNICACIONES S.A.S, es una empresa que brinda este servicio de conexión, empezó brindando sus servicios en Ocaña, Norte de Santander con servicio de solo conexión a través de dos líneas, una de radio enlace y otra a través de fibra óptica HTTP, con una visión a mediano plazo en ser la líder en el mercado brindando también servicio de televisión y todo lo que tiene que ver con comunicaciones. Es una empresa que vio esta oportunidad de entrar al mercado y lo ha logrado manteniéndose y generando las utilidades esperadas.

En esta empresa el nivel de complejidad está en el área técnica la cual se dedica a la instalación del servicio, el cual es la actividad principal, también hay otras dependencias, entre ellas el área financiera, la cual es muy importante ya que, de esta depende la empresa.

El fin principal de trabajo, es dar a conocer la empresa en la cual se realiza las prácticas profesionales, y dar a conocer lo que realizo en ella, lo que he aprendido y las conclusiones que se han obtenido de la misma respecto a los objetivos planteados.

Capítulo 1. Apoyo Administrativo y Financiero a la empresa TechNet comunicaciones

S.A.S de la ciudad de Ocaña Norte De Santander

1.1 TechNet Comunicaciones

TechNet Comunicaciones brinda soluciones efectivas de conectividad y de telecomunicaciones, haciendo uso de Fibra Óptica hasta el hogar con tecnología GPON, destacados por ser la empresa que brinda acompañamiento en servicio a las empresas de la ciudad de Ocaña, en su trayectoria ha logrado transformar la cultura de las telecomunicaciones; dándole la importancia de incluir tecnología para lograr innovar la empresa. Ha logrado sensibilizar el sector TIC para incluir servicios que permitan generar desarrollo en la región.

TECHNET COMUNICACIONES S.A.S en sus años de trayectoria se ha fijado el objetivo de brindar servicios de telecomunicaciones de alta calidad, lo que ha permitido llevar a cada uno de sus clientes una conectividad robusta, estable y con mayor disponibilidad de la ciudad.

Después de describir de manera muy resumida el objeto social de la empresa, es importante mencionar que el proyecto de pasantía se desarrolla en una entidad que cuenta con la suficiente estructura de aprendizaje continuo y de poder llevar a un nivel avanzado los conocimientos obtenidos en el desarrollo académico, lo que facilita la realización de un aporte significativo a la empresa.

1.1.1 Misión

Proveer el servicio de conectividad efectiva, que satisfaga las necesidades de nuestros clientes, priorizando la privacidad, la seguridad, la disponibilidad del servicio y los tiempos de respuesta más bajos.

De la misión que tiene planteada la empresa, se observa que han trabajado por cumplir la misión que tienen definida y las políticas definidas para el desarrollo de todos los procesos de la misma están encaminados al cumplimiento misional de la empresa, permitiéndoles destacarse por la evidente preferencia de sus clientes.

1.1.2 Visión

Una de las empresas más influyentes en el servicio de conectividad y telecomunicaciones en el país.

La misión empresarial que se tiene definida es bastante amplia y de acuerdo al desarrollo del proceso, se logra conocer que TechNet Comunicaciones S.A.S en el año 2022 inicia su proceso de expansión en otras ciudades, en busca de dar cumplimiento a la visión que se ha proyectado alcanzar.

1.1.3 *Objetivos empresariales*

Se tiene como compromiso satisfacer las necesidades a problemáticas de conectividad del cliente, brindando servicio de una manera eficiente, comprometidos con buena atención al

cliente, facilidad de comunicación con el cliente y compromiso con la alta calidad y mejora continua.

Potencializar el servicio de internet mediante FTTH, inalámbrico y haciendo uso del convenio de red neutra que se tiene con aliados para lograr disminuir costo de instalación por cliente y masificar en número de usuarios.

Realizar plan de expansión de fibra óptica en toda la ciudad de Ocaña.

Potencializar el servicio de tv como servicio agregado que permita la obtención de otros ingresos.

Trabaja en posicionamiento de la marca TechNet Comunicaciones S.A.S que permita valorar el servicio por calidad y preferirlo ante otras ofertas.

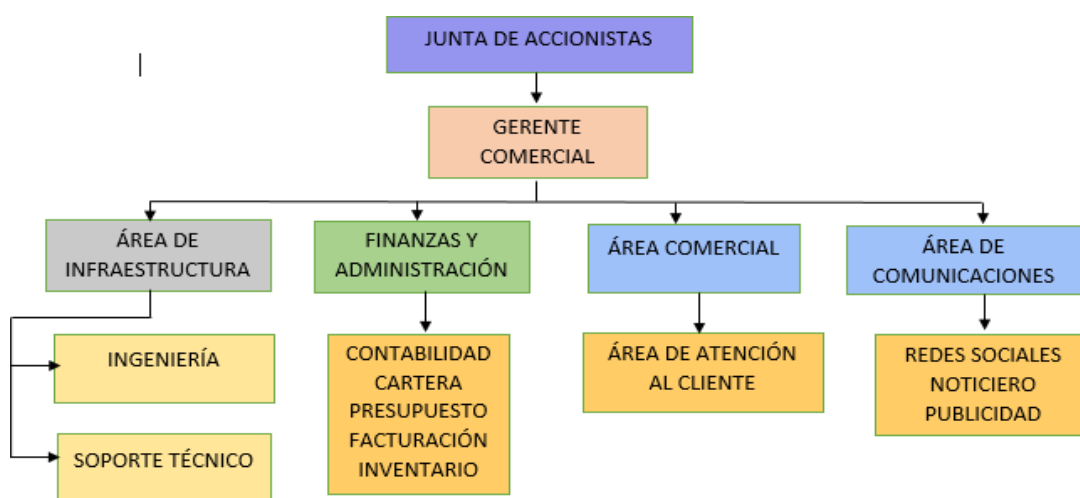
De los objetivos que la empresa tiene propuesto alcanzar, es de resaltar que TechNet Comunicaciones S.A.S requerirá de más talento humano que le permita un crecimiento constante, que está de la mano con la misión y visión que se tiene proyectada.

1.1.4 Estructura organizacional

TECHNET COMUNICACIONES S.A.S cuenta con un organigrama con funciones específicas para cada uno de los colaboradores de esta empresa. A continuación, el organigrama y las funciones que cumplen cada uno de ellos.

Figura 1

Organigrama de la empresa TECHNET COMUNICACIONES S.A.S



Fuente. Pasante del proyecto

Junta de accionista. Está conformada por 5 accionistas, los cuales trabajan en pro de construir los planes de acción anuales y mensuales, los cuales son guía para la toma de decisiones y sirven como herramienta para que la gerencia pueda desarrollar planes de trabajo que le permiten el cumplimiento de las metas propuestas; de igual manera es la junta directiva quien aprueba el presupuesto anual.

Gerente. TechNet Comunicaciones cuenta con una gerente general la cual esta nombrada por nómina y tiene plena autonomía para la toma de decisiones empresariales, lo que permite el desarrollo de su gestión de una forma autónoma.

Área de ingeniería. Es el área de la tecnología de la información y la comunicación, es la encargada de liderar todos los proyectos a nivel de infraestructura física y lógica, planifica junto a la gerencia el plan de trabajo de desarrollo y crecimiento. De esta se desprenden dos cargos muy importantes:

Ingeniería. El área de ingeniería cuenta con 2 ingenieros, uno a carga de ejecutar los planes de trabajo planteados a nivel de infraestructura física y otro que se encarga de actuar en los planes de trabajo de la infraestructura lógica.

Soporte técnico. El área de soporte técnico está conformada por técnicos profesionales en telecomunicaciones, los cuales brindan el soporte tanto físico y atiendes todas las actividades operativas en el área de telecomunicaciones de la empresa.

Área financiera: Esta área es la encargada de estipular todas las políticas en materia de ejecución presupuestadas y proyección de crecimiento financiero de la empresa.

Contador. La empresa cuenta con una contadora de nómina y tiene dos personas a cargo para que le colaboren con las finanzas de la empresa

Auxiliar contable. Esta persona se encarga de colaborar en las finanzas de la empresa y de dar reporte.

Área de ventas. De esta área se derivan dos actividades muy importantes, las cuales son, publicidad y atención al cliente.

Atención al cliente. En esta área hay una persona encargada de la atención al cliente, crea los contratos y soportes de revisión del servicio y planea las actividades del día siguiente.

Área de comunicaciones. En esta área hay 1 persona de comunicación, la cual es la encargada de todo lo relacionado con publicidad y redes sociales y también hay 1 camarógrafo y 1 periodista.

1.1.5 Descripción de la dependencia de desarrollo de la pasantía

Los pasantes que la empresa recibe provenientes de la carrera de administración de empresas son asignados al área administrativa y financiera.

Las funciones principales de esta área es trabajar arduamente en la consecución de las metas financieras que la empresa proyecta en su plan de acción, para ello tiene asignados tres cargos, la contadora quien es el jefe del área y 2 auxiliares contables; responsables de plantear estrategias y planes de trabajo que permitan una correcta ejecución presupuestal y de igual manera una correcta aplicación de estándares tributarios y legales.

1.1.6 Funciones asignadas al proceso de pasantías

- Revisión de cartera: Tramitar de manera eficiente la gestión de facturas a cobrar para así disminuir los porcentajes de clientes en cartera y de esta manera recaudar lo presupuestado por la empresa.
- Tomar decisiones respecto al presupuesto mensual: la empresa lleva a cabo actividades en pro de pagos a los proveedores, estos pagos los realiza dependiendo los ingresos que se obtengan en recaudos y las fechas acordadas con los proveedores.
- Mantener la información de la cliente actualizada; es una actividad que se debe realizar con prioridad ya que, con información clara y actualizada de los clientes, es más fácil llegar a ellos.
- Mantener los libros de bancos actualizados: es una actividad que la empresa lleva a cabo para así tomar decisiones de los ingresos y gastos bancarios.
- Diseñar estrategia de administración del personal: es una actividad un poco compleja a la que se ha enfrentado la empresa por temas de falta de comunicación, pero ha manejado de una manera muy eficaz en cuanto a agendamiento de actividades y manejo del personal.
- Generar estrategias de gestión del cliente: es una actividad también muy compleja a la que se enfrentó la empresa debido a que la persona antes a cargo de la atención del cliente no era la apropiada, un cambio de personal fue la mejor decisión en cuanto a este tema de mejora.

En TechNet Comunicaciones se llevan a cabo diferentes áreas las cuales constan del funcionamiento de la misma, unas de las actividades más importantes de esta son las mencionadas anteriormente, las cuales constan de atención al cliente y atención al servicio que se

presta ya que, de esta manera el cliente se sentirá a gusto y seguirá siendo un cliente constante y este recomendará la empresa a posibles clientes, esto es muy bueno ya que ayuda al crecimiento empresarial y también a la mejora continua de la empresa.

1.2 Diagnóstico del Área Administrativa Y Financiera de TechNet

Tabla 1

Matriz DOFA

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Análisis interno	F1. Personal capacitado. F2. Capacitación constante. F3. Personal eficaz y eficiente. F4. Toda el área está en una misma oficina F5. Constante cambio	D1. El personal no acata órdenes. D2. No hay buena comunicación entre ingenieros y técnicos. D3. La contadora no está constantemente en la empresa. D4. Se manejan muchas formas de recaudo y así hay mucho desorden. D5. No se coordinan los pagos con tiempo.
Análisis externo	OPORTUNIDADES O1. Mucha demanda O2. Este servicio es el más usado. O3. Crecimiento en el mercado. O4. Entrar en nuevos mercados. O5. Innovación en productos que abarquen nuevos clientes.	AMENAZAS A1. Hay mucha competencia en el mercado. A2. El servicio de internet requiere una disponibilidad superior al 99%. A3. El servicio es muy costoso respecto a otras empresas. A4. Poca innovación en cuanto a publicidad. A5. Clientes y proveedores con quejas y reclamos

Nota. Información sobre las diferentes fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tiene en la actualidad la empresa TECHNET COMUNICACIONES SAS.

Fuente. Pasante del proyecto.

Referente a la matriz DOFA, las debilidades son muy negativas a la hora de realizar las actividades de cada área con eficiencia, esto se debe a que el personal no está cumpliendo con la labor de comunicaciones efectiva, por tanto el pasante dio varias ideas para dar un buen uso del recurso humano, lo realizó con varias actividades en conjunto como por ejemplo, manifestar que como no hay una persona a cargo del personal quien se hiciera responsable de las actividades estas no se estaban cumpliendo, por tal razón asignaron un coordinador del área, por otro lado realizó un cronograma de pagos para no quedar mal con el proveedor y de esta manera es más fácil planear horarios de pago, por otro lado, la empresa implementó un nuevo software y el pasante se encargó de conocer minuciosamente cada paso en el sistema para así darlo a conocer a sus compañeros y todos estar en contexto de cómo se realizan las actividades dentro de él.

Planteamiento del problema. El internet es uno de los servicios más usados, esto quiere decir que las personas deben tener una conexión a internet estable para poder navegar de manera rápida y así poder comunicarse con la sociedad a nivel mundial.

Las empresas están indicando que la disponibilidad del servicio debe superar el 99%. La disponibilidad de cinco nueves –o del 99,999 %– es el porcentaje de tiempo que un componente o servicio de red es accesible para un usuario en un periodo determinado. (Moozakis, 2021), por tal razón las empresas que están dedicadas a brindar este servicio deben cumplir con las expectativas del cliente; esa alta disponibilidad que es exigida por el usuario y que es producto de la virtualidad de casi todas las necesidades humanas, hace que se requiera un fortalecimiento empresarial en todas las áreas de las diferentes compañías de telecomunicaciones.

TechNet Comunicaciones al ser un emprendimiento que se convirtió en empresa y que ha sido moldeado sus procesos; no cuenta con el talento humano necesario para atender todas las funciones empresariales y esto dificulta el desarrollo de las proyecciones planteadas principalmente en el área administrativa y financiera donde se derivan un sin número de actividades propias del proceso administrativo, por tal motivo estas empresas requieren personal calificado que brinden apoyo en el área financiera, que permita desarrollar estrategias para el crecimiento empresarial

1.3 Objetivos de la pasantía

Objetivo general. Brindar Apoyo administrativo y financiero a la empresa TechNet Comunicaciones S.A.S de la ciudad de Ocaña Norte de Santander

Objetivos específicos. Tramitar de manera eficiente la gestión de cartera, permitiendo porcentajes de recaudo que estén encaminados con las políticas financieras de la empresa para no tener clientes en cartera.

Mantener actualizada la información de cada cliente y de los proveedores lo cual permita tener de manera acertada información pertinente.

Coordinar el talento humano y las actividades de la empresa para que se cumplan los objetivos y políticas de la compañía en materia de gestión del cliente.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

Tabla 2

Actividades a Desarrollar

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades
Brindar Apoyo administrativo y financiero a la empresa TechNet Comunicaciones S.A.S de la ciudad de Ocaña Norte de Santander	<p>Tramitar de manera eficiente la gestión de cartera, permitiendo porcentajes de recaudo que estén encaminados con las políticas financieras de la empresa para no tener clientes en cartera</p> <p>Mantener actualizada la información de cada cliente y de los proveedores lo cual permita tener de manera acertada información pertinente</p> <p>* Coordinar el talento humano y las actividades de la empresa para que se cumplan los objetivos y políticas de la empresa en materia de gestión del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de cartera • Fijar políticas efectivas para un eficiente recaudo • Tomar decisiones en gastos respecto al presupuesto mensual • Generar políticas de permanente actualización del software para contar con datos relevantes en la toma de decisiones. • Llenar los libros (2) contables de bancos mensualmente • Generar indicadores financieros para la toma de decisiones. • Diseñar estrategias de administración de personal • Generar estrategias de gestión de cliente

Nota: Información sobre el Plan de Trabajo de la Pasantía en la empresa Technet

Comunicaciones S.A.S.

Fuente. Pasante del proyecto.

Capítulo 2. Enfoque referencial

2.1 Enfoque conceptual

2.1.1 *Plan de mejoramiento*

El plan de mejoramiento tiene como meta dar resultado al conjunto de procedimientos y acciones que ya han pasado por planes administrativos en una organización, esto se realiza cuando se encuentra una debilidad o una falencia en alguno de los procesos.

2.1.2 *Recurso humanos*

Recursos Humanos es el departamento de una empresa que se encarga de encontrar, seleccionar, reclutar y capacitar a las personas que solicitan un empleo, así como administrar las prestaciones o beneficios que se les otorgan (Questionpro, 2021).

De lo anterior se puede deducir que en una organización tener el departamento de recursos humanos es muy importante, ya que es donde se escoge el personal capacitado para realizar dichas actividades.

2.1.3 *Clientes*

Es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor (Course Hero, 2021).

2.1.4 Capacitación

La Capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen (Jaureguiberry, 2020).

2.1.5 Gerente

El gerente es la persona que ocupa el cargo de dirección de una empresa o un área específica. En la concepción tradicional se encarga de la parte operativa de la coordinación de personal y recursos para alcanzar los objetivos empresariales (Universidad Internacional de La Rioja , 2022).

2.1.6 Clima organizacional

El estudio del clima organizacional resulta fundamental para cualquier empresa, ya que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales (Questionpro, 2022).

2.1.7 Empresa privada

Una empresa privada es una organización creada con o sin fines de lucro cuya actividad económica consiste en la producción de bienes y servicios de cualquier tipo. Cada una tiene sus

propias políticas, directrices, reglamentos y objetivos organizacionales (Marketeros Agencia, 2021).

2.1.8 Servicios

Un servicio, es el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado (Sánchez, 2022).

2.2 Enfoque legal

2.2.1 Ley 1341 de 2009

Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones (Ley 1341 , 2009).

Artículo 1°. Objeto. La presente ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico. (Ley 1341 , 2009)

Parágrafo. El servicio postal continuará rigiéndose por las normas especiales pertinentes, en particular la Ley 1369 de 2009, con las excepciones específicas que contenga la presente Ley (Ley 1341 , 2009).

2.2.2 Ley 1978 de 2019

Libre competencia. El Estado propiciará escenarios de libre y leal competencia que incentiven la inversión actual y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia, bajo precios de mercado y en condiciones de igualdad (Ley 1978 , 2019).

Protección de los derechos de los usuarios. El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio (Ley 1978 , 2019).

2.2.3 Resolución CREG 097 de 2008

Los postes, torres y canalizaciones (ductos y cámaras) de las redes de transmisión de energía eléctrica y las redes de distribución de energía eléctrica de niveles de tensión 4, 3, 2 y 1, clasificados como Activos de Uso de acuerdo con la Resolución CREG 097 de 2008 o aquella que la modifique o sustituya, se consideran infraestructuras susceptibles de compartición para el

despliegue de redes y/o la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones a los cuales se les aplica la presente Resolución (Resolución 097, 2008).

2.2.4 Ley orgánica de las telecomunicaciones

Artículo 1.- Esta Ley tiene por objeto establecer el marco legal de regulación general de las telecomunicaciones, a fin de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones necesarias para lograrlo, sin más limitaciones que las derivadas de la Constitución y las leyes.

Artículo 2.- Los objetivos generales de esta Ley son: 1. Defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de telecomunicaciones, en adecuadas condiciones de calidad, y salvaguardar, en la prestación de estos, la vigencia de los derechos constitucionales, en particular el del respeto a los derechos al honor, a la intimidad, al secreto en las comunicaciones y el de la protección a la juventud y la infancia.

Artículo 8.- Los servicios de telecomunicaciones para la seguridad y defensa nacional quedan reservados al Estado (Miquilena, 2000).

2.2.5 Ley 1341 de 2009

Artículo 4.- 1. Proteger los derechos de los usuarios, incluyendo a los niños, niñas y adolescentes, y a la familia velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los

servicios, y la promoción de la digitalización de los trámites asociados a esta provisión (Ley 1341 , 2009).

Artículo 15. Registro Único de TIC.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones llevará el registro de la información relevante de redes, habilitaciones, autorizaciones y permisos conforme determine el reglamento. Deben inscribirse y quedar incorporados en el Registro los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo los operadores del servicio de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, los titulares de permisos para el uso de recursos escasos, indicando sus socios; que deberán cumplir con esta obligación incluyendo y actualizando la información periódicamente (Mintic, 2021).

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

Actividad 1. Tramitar de manera eficiente la gestión de cartera, permitiendo porcentajes de recaudo que estén encaminados con las políticas financieras de la empresa.

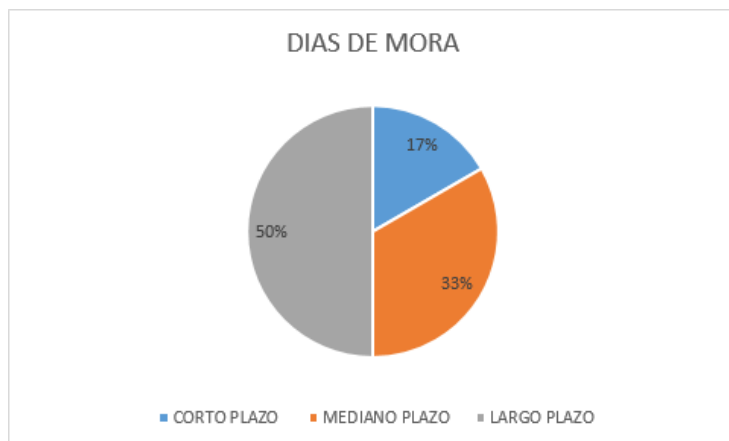
La administración de empresas tiene como principal objetivo centrarse en alcanzar la eficiencia y eficacia en los procesos que se desarrollan en una organización. Específicamente, los objetivos de la administración esperan que los esfuerzos humanos que se producen en unas empresas se realicen con efectividad. De manera que, se utilicen de mejor forma los recursos humanos, financieros y materiales de la organización (Quiroa, 2022).

En esta actividad se debe revisar el software verificando cuales clientes tiene facturas pendientes por pagar, se debe enviar mensajes de cobro y si no son respondidos se realiza llamadas a cada uno de los clientes, esta actividad es muy importante ya que de ese recaudo depende la empresa; también se revisa el presupuesto mensual para la toma de decisiones pertinentes para llegar a un acuerdo respecto a los gastos, esta labor es realizada a final de mes, ahí se determinan los gastos y en que se debe evitar tener más gastos. En la siguiente figura se muestra el margen de cartera.

Cuando se inicia el proceso de pasantía la empresa contaba con los siguientes indicadores

Figura 2.

Indicadores de rotación de cartera a inicio del proceso de pasantía



Fuente. Pasante del proyecto

De este indicador se puede evidencia el siguiente análisis: TECHNET COMUNICACIONES S.A.S en junio del 2021 contaba con una rotación de cartera que en un 50% estaba a largo plazo, un 33% a mediano plazo y un 17% a corto plazo. La dirección de la empresa delega que el trabajo de pasantía debe gestionar y generar políticas que permitan demostrar una mejora en los indicadores presentados. Dicho trabajo debía ser enfocado desde un ambiente administrativo y desempeñando un rol administrador, es decir con plena autonomía para la toma de decisiones en cuanto a las políticas a generar.

Teniendo en cuenta el reto mencionado anteriormente, se fijan los siguientes procesos para poder iniciar la labor.

- Diagnostico que permitiera establecer las razones de los indicadores de cartera encontrados.
- Planificación de estrategias que puedan ayudar a contrarrestar las debilidades existentes

- Dirección de las estrategias definidas para la mejora del recaudo de la empresa
- Control de las estrategias implementadas para la obtención de unos resultados óptimos de recaudo.
- Supervisión de las herramientas usadas y revisión de indicadores mes a mes para verificar los resultados obtenidos.

Tabla 3

Análisis del proceso administrativo en cuanto a las debilidades y gestión de mejora

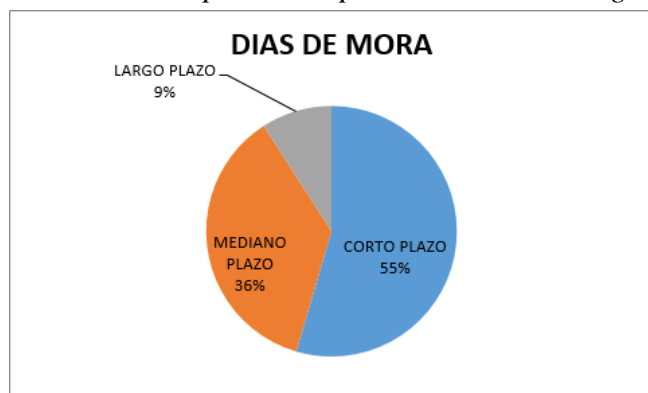
Diagnóstico de cartera	Planeación de estrategias	Dirección de estrategias	Control de estrategias	Supervisión de herramientas
No se contaba con herramientas para pagos virtuales	Se buscó la forma de implementar un software que permitiera el pago en línea	La gerencia direccionó tramites con un banco para pagos en línea a través de la plataforma	Se inició el proceso con diferentes clientes para medir el impacto del recaudo	Se generan cierres diarios para conocer el recaudo diario a través de la plataforma
La empresa no contaba con políticas de suspensión automática	Se buscó la manera de suspender a través del software	Se llevó a cabo desde el área de ingeniería la evaluación de suspensiones deservicio	Se empezó con una mínima de clientes como prueba	Se realiza suspensiones cada mes dependiendo del cliente en cartera
La empresa no contaba con políticas de reconexión automática	Buscó la manera de reconectar el servicio a través del software	Se llevó a cabo desde el área de ingeniería la evaluación de reconexiones de servicio	Se empezó con una mínima de clientes como prueba	Se realiza reconexiones automáticas al cliente que realice el pago
No contaban con herramientas de mensajes de aviso por saldos en cartera	Se buscó la manera con una plataforma	Desde el área de ingeniería encontraron la solución de incorporar la plataforma al software	Se realizaron pruebas y como funcionó se empezó a utilizar	En ciertas fechas se envían mensajes de recordatorio de facturación

Fuente. Pasante del proyecto

Después de implementadas las estrategias planteadas se logra mejorar significativamente el recaudo de la empresa y la rotación de cartera evidentemente es mucho mejor con las herramientas implementadas.

Figura 3

Comportamiento de cartera después de implementar las estrategias.



Fuente. Pasante del proyecto

TEHNET COMUNICACIONES S.A.S logro bajar su cartera de largo plazo a un 9% y su cartera de corto plazo aumento a un 55% lo que permite que la empresa reciba el pago mensual se servicio en más del 55% dentro del mismo periodo generado y la cartera de mediano plazo que corresponde a un 36% es los clientes que pagan antes de la suspensión de servicio, es decir los primeros 5 días del mes siguiente.

Para concluir esta actividad se puede determinar que para que exista un resultado óptimo en el desarrollo de una pasantía, se debe contar con el respaldo decidido y la confianza empresarial que permite proponer estrategias de mejora y llevarlas a cabo.

Actividad 2. Realizar actividades pertinentes con el área financiera que permitan mantener de manera acertada la información ante clientes y proveedores.

El control financiero es una actividad sumamente importante para ayudar a que la empresa se asegure que está cumpliendo con los objetivos fijados (ConnectAmericas, 2016). De lo anterior, se puede partir manifestando que la empresa sin un área financiera no se puede llevar a cabo ya que, es una de las áreas más importantes a la hora de planificar, tomar decisiones y llevar a cabo, ya que sin recursos financieros o sin un área que evalúe los recursos, no llegará a ningún lado.

TechNet Comunicaciones es una empresa que tiene un área financiera definida, con personas a cargo con un rendimiento profesional muy efectivo, donde se realiza gran variedad de actividades con respecto a los recursos de la empresa, en años anteriores, la empresa no contaba con un personal calificado y por tanto tenía mucho desorden en esa área, pero poco a poco con apoyo ha ido mejorando, a continuación se muestran los aportes del pasante en esta empresa, para dar a conocer los resultados obtenidos de la misma:

Tabla 4.

Mejora en actividades del área financiera

Actividades	Resultado	Antes del pasante	Después del pasante
Mejora en indicadores financieros	Se dio la idea de esperar el recaudo, tomar el presupuesto y dar seleccionar en que se va a dividir o gastar ese dinero	10%	95%

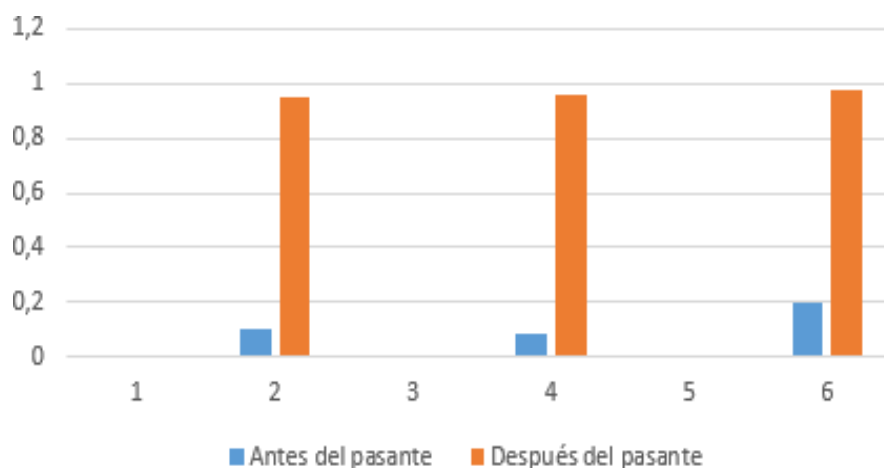
Tabla 6. Continuación

Registro de clientes y proveedores en el sistema de pagos	Se dio idea de realizar un cronograma de pagos para de esta manera no haya desorden.	8%	96%
Registros de clientes y proveedores	Se generó un acuerdo de registro para tener información acertada tanto del cliente como del proveedor	20%	98%

Fuente. Pasante del proyecto

Figura 4

Mejora en actividades del área financiera



Fuente. Pasante del proyecto

Con base en estas actividades mejoradas, el rendimiento en el área financiera de TechNet Comunicaciones ha sido muy efectiva, ya que los procesos son más ordenados y por tanto más rápidos.

Actividad 3. Coordinar el talento humano de la empresa para que se cumplan los objetivos y políticas de la compañía en materia de gestión del cliente.

Es evidente que una gestión adecuada del talento humano en tu organización redundará en beneficio de la empresa. No obstante, para la implantación de estos procesos es necesario elaborar un plan estratégico adaptado. De ahí que sea necesario invertir tiempo y recursos para optimizar los resultados (Globalyza, 2018).

Una empresa debe tener un área de talento humano donde se tenga la autoridad de dirigir o autorizar; TechNet Comunicaciones no contaba con esa área desde hace algún tiempo atrás, con la llegada del pasante a la empresa y las ideas ofrecidas por el mismo, han mejorados los procesos en cuanto al área técnica y de ingeniería, ya que una de las actividades propuestas pro este ha sido que pongan un coordinador del área y así lo hizo la empresa. Algunas de las mejoras están a continuación:

Asignación de coordinador del área. Ha sido muy relevante el nivel de mejora que se ha obtenido, ya que con una persona a cargo que se haga responsable de las actividades, es mucho más fácil poner prioridades para los clientes y el trabajo de esta manera no se ve tan cargado por la forma ordenada que se da.

Gestión de seguridad en el trabajo Organización en cuanto a la seguridad en el trabajo en la página con la que la empresa tiene convenio.

Se cumple con todos los requisitos expedidos por la aseguradora, cosa que antes no se tenía completa.

Otra de las actividades dentro de la gestión humana, se apoyó en la bancarización de pagos electrónicos como lo es el pago de nómina electrónicamente.

Capítulo 4. Diagnóstico final

Se realizó un gran aporte a la empresa, ya que se dieron varias pautas a corregir con respecto a mejoramiento en procesos como lo es tener los libros contables al día, ya que esto se realizaba semanalmente y esto afectaba en la toma de decisiones, también llevar un control en las tareas a realizar, ya que esto no se coordinaba y por tanto el área técnica estaba atrasada en actividades, estar pendiente del presupuesto mensual, ya que coordinando con la contadora se tomaban decisiones en cuanto a disminución de gastos, otra de las actividades muy influyentes fue estar en capacitación en cuanto a ventas, ya que de esta manera se realizaron muchas ventas en el tiempo transcurrido dentro de la empresa, otra actividad y actitud frente a la atención al cliente fue el mejoramiento en la misma, ya que la persona que anteriormente ocupaba el puesto no estaba en capacidad de atención de la mejor manera por temas de actitud. Estar en la empresa fue muy gratificante ya que fueron aprendidas muchas cosas y la empresa también tuvo beneficios en cuanto el pasante.

Capítulo 5. Conclusiones

La implementación de nuevas ideas en la empresa TechNet Comunicaciones S.A.S, es uno de los buenos resultados que se han obtenido, ya que de esta manera los procesos en cuanto a recaudos han mejorado y esto se debe a que se ha realizado un buen trabajo en modo en el que se idealizó la propuesta y se dio a conocer a los socios para así aplicarlo.

Se logró una buena información en el sistema en cuanto a la información de clientes, ya que ha sido una satisfacción para la empresa, y esto lo ven como una mejora muy importante y esto se logró dando paso al cumplimiento de lo propuesto en cuanto a realizar llamadas a cada uno de los clientes para actualizar información, fue una tarea compleja al realizarla, pero se lograron resultados muy satisfactorios.

Se desarrolló una propuesta muy importante dirigida al gerente de la empresa para poder brindar un proceso administrativo a la hora de cumplir con un soporte al cliente, la propuesta estuvo basada en ocupar un puesto como coordinador del área técnica, para la cual una de las actividades más importantes era agendar las actividades y organizar los tiempos de realización de las mismas, fue un método muy efectivo, ya que los procesos en cuanto a soporte mejoraron y disminuyeron en gran cantidad, la empresa está muy a gusto con este procesos realizado.

Capítulo 6. Recomendaciones

Como todo sistema de mantenimiento, se debe tener precauciones a la hora de ingresar un nuevo cliente al sistema, ya que si no se hace de forma correcta esto podría cambiar el proceso que se lleva y este cambio afectaría a la empresa con respecto que no se tendrá toda la información pertinente así será muy difícil brindar información del servicio al cliente y a la hora de segmentar de una otra manera al cliente.

Por otro lado, mantener un orden con respecto a las fechas de facturación para así no alterar los resultados planeados.

Finalmente, es fundamental que la empresa continúe con una persona a cargo del personal técnico para que de esta manera se mantengan las actividades en cuanto a soporte diarios y estos no aumenten por desorden.

Referencias

- ConnectAmericas. (2016). *Control financiero*. Obtenido de <https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-del-director-financiero-en-la-empresa#:~:text=El%20control%20financiero%20es%20una,est%C3%A1n%20usando%20eficazmente%20los%20activos%3F>
- Course Hero. (2021). *clientes*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/116161653/clientespdf/>
- Globalyza. (2018). *Importancia en la gestión del talento humano*. Obtenido de <https://www.globalyza.com/gestion-del-talento-humano/>
- Jaureguierry, M. (2020). *Capacitación*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.fio.unicen.edu.ar%2Fusuario%2Fsegumar%2FLaura%2Fmaterial%2FQue%2520es%2520la%2520Capacitaci%25F3n.pdf&clen=25008&chunk=true
- Ley 1341 . (2009). *Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ?TIC?, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913#:~:text=Se%20B1ala%20que%20las%20entidades%20de,la%20Informaci%C3%B3n%20y%20las%20Comunicaciones>.
- Ley 1341 . (2009). *Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ?TIC?, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras*

- disposiciones.* Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913#:~:text=Establece%20que%20el%20uso%20del,la%20Informaci%C3%B3n%20y%20las%20Comunicaciones.>
- Ley 1978 . (2019). *Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones.* Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=98210#:~:text=promover%C3%A1%20prioritariamente%20el%20acceso%20a,rurales%20y%20%C2%B7a%20partadas%20del%20pa%C3%ADs.>
- Marketeros Agencia. (2021). *Empresa privada.* Obtenido de <https://jlcauditors.com/que-es-empresa-privada-ejemplos/>
- Mintic. (2021). *Registro Único de TIC - Industria de Comunicaciones.* Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Tramites-Otros-Procedimientos-Administrativos-y-Consultas-digitales-Informacion/Registros/6398:Registro-Unico-de-TIC-Industria-de-Comunicaciones>
- Miquilena, P. J. (2000). *La Comisión Legistaltiva Nacional.* Obtenido de https://www.oas.org/juridico/spanish/cyb_ven_ley_telecomunicaciones.pdf
- Moozakis, C. (2021). Obtenido de <https://www.computerweekly.com/es/consejo/Disponibilidad-de-cinco-nueves-Que-significa-realmente>
- Questionpro. (2021). *Qué son los Recursos Humanos.* Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/que-son-los-recursos-humanos.html>

Questionpro. (2022). *Qué es el clima organizacional. Características e importancia*. Obtenido de questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/

Quiroa, M. (2022). *Objetivos de la administración*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/objetivos-de-la-administracion.html>

Resolución 097. (2008). *Por la cual se aprueban los principios generales y la metodología para el establecimiento de los cargos por uso de los Sistemas de Transmisión Regional y Distribución Local*. Obtenido de <http://apolo.creg.gov.co/publicac.nsf/indice01/resolucion-2008-creg097-2008>

Sánchez, G. J. (2022). *Servicio*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Universidad Internacional de La Rioja . (2022). *Qué es un gerente*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/que-es-gerente/#:~:text=El%20gerente%20es%20la%20persona,para%20alcanzar%20los%20objetivos%20empresariales.>