



**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA DE LA PRÁCTICAS PROFESIONALES**  
**UNIVERSAL DE RECICLAJE SAN MIGUEL SAS**

Geoffrey Steven Carvajal Torres

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Facultad de Ciencias Administrativas

Sede Girardot

Programa de administración de Empresas

Noviembre 2024

[www.uniminuto.edu](http://www.uniminuto.edu)

Personería jurídica: Resolución 10345 del 1 de agosto de 1990 MEN

**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA DE LA PRÁCTICAS PROFESIONALES**  
**UNIVERSAL DE RECICLAJE SAN MIGUEL SAS**

Geoffrey Steven Carvajal Torres

Trabajo de grado para optar por el título de administrador de empresas

Tutora de Trabajo de Grado  
Giselle Andrea Figueroa González  
Administradora de Empresas con Máster en Educación

Corporación Universitaria Minuto De Dios  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Sede Girardot  
Programa de Administración de Empresas  
Noviembre 2024

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN.</b>	<b>6</b>
<b>1. ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL</b>	<b>7</b>
<b>1.1. MARCO CONTEXTUAL</b>	<b>7</b>
<b>1.2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>10</b>
<b>1.2.1. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>	<b>11</b>
<b>1.2.2. PLANIFICACIÓN</b>	<b>11</b>
<b>1.2.3. ORGANIZACIÓN</b>	<b>12</b>
<b>1.2.4. DIRECCIÓN</b>	<b>13</b>
<b>1.2.5. CONTROL</b>	<b>15</b>
<b>1.2.6. TEORÍA DE LA CAPACIDAD DINÁMICA</b>	<b>16</b>
<b>1.3. MARCO LEGAL</b>	<b>17</b>
<b>2. PLANEACIÓN Y METODOLOGÍA</b>	<b>20</b>
<b>2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE APRENDIZAJE.</b>	<b>20</b>
<b>2.2. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES INVOLUCRADOS Y PARTICIPANTES.</b>	<b>22</b>
<b>2.3. ESTRUCTURA DEL MODELO DE RECONSTRUCCIÓN DE EXPERIENCIA</b>	<b>24</b>
<b>2.3.1. VARIABLES, INDICADORES, HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>24</b>
<b>2.3.1.1. OBJETIVO GENERAL.</b>	<b>27</b>
<b>2.3.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b>	<b>27</b>
<b>2.3.2. MATRIZ DE PLANEACIÓN (DIAGRAMA DE GANTT Y TABLA DE RECURSOS)</b>	<b>27</b>
<b>2.3.2.1. DIAGRAMA DE GANTT</b>	<b>27</b>
<b>2.3.2.2. TABLA DE RECURSOS</b>	<b>29</b>
<b>2.4. MODELO DE DIVULGACIÓN DE LA EXPERIENCIA.</b>	<b>30</b>
<b>3. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>31</b>
<b>3.1. MOMENTOS HISTÓRICOS Y EXPERIENCIAS</b>	<b>33</b>
<b>3.1.1 ATENCIÓN AL CLIENTE Y A TERCEROS</b>	<b>34</b>
<b>3.1.2 RECEPCIÓN DE LLAMADAS</b>	<b>35</b>
<b>3.1.3 CONTROL Y MANEJO DE PERSONAL DE PATIO</b>	<b>36</b>
<b>3.1.4 COMPRA Y VENTA DE MATERIALES</b>	<b>38</b>
<b>3.1.5 CONTROL DE INVENTARIOS</b>	<b>39</b>
<b>3.1.6 ELABORACIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS</b>	<b>41</b>
<b>3.1.7 MANEJO DEL ARCHIVO DE LA EMPRESA</b>	<b>42</b>
<b>3.1.8 DEMÁS TAREAS O COMPROMISOS VARIOS</b>	<b>43</b>
<b>4. APRENDIZAJES</b>	<b>44</b>
<b>4.1 APORTES SIGNIFICATIVOS DE LA EXPERIENCIA EN LO HUMANO.</b>	<b>44</b>
<b>4.2. APORTES SIGNIFICATIVOS EN LO SOCIAL</b>	<b>45</b>
<b>4.3. APORTES SIGNIFICATIVOS EN LO ECONÓMICO Y EN LO TÉCNICO.</b>	<b>46</b>
<b>4.4. PRINCIPALES APRENDIZAJEZ AL PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>48</b>
<b>4.5. APRENDIZAJES ABORDADOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>49</b>
<b>5. CONCLUSIONES</b>	<b>51</b>
<b>6. RECOMENDACIONES</b>	<b>53</b>

<b>7. REFERENCIAS</b>	<b>55</b>
<b>8. ANEXOS</b>	<b>57</b>
<b>8.1. ESTRATEGIA DE MEJORA PARA EL ESCENARIO DE PRÁCTICAS</b>	<b>57</b>

## **RESUMEN**

En este trabajo se expondrá el proceso de prácticas profesionales realizado en la empresa Universal de Reciclajes San Miguel SAS, en la que se realizó una labor de asistente administrativo durante el tiempo de trabajo. El objetivo de este trabajo es realizar el proceso de sistematización de las prácticas profesionales teniendo en cuenta que la empresa no presentaba un sistema de software que permitiera clasificar la información de los clientes de manera en que se pueda identificar los parámetros de compra y venta de chatarra para mejorar la productividad de la compañía.

Para la realización de esta sistematización se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos que permitieron dar mayor abordaje a las situaciones que se presentaban dentro del escenario de práctica. Por lo dicho anteriormente, el manejo de cada uno de los procesos que se llevan a cabo tienen un seguimiento especial en el que se busca contemplar cada uno de los detalles para mejorar temas estructurales como lo es el manejo de la información, el almacenamiento de los productos, el manejo de inventarios, la salida y entrada de materias primas, la facturación electrónica y otros detalles.

Basado en todos los elementos de análisis se pudo concluir que era necesario manejar un software que permita el almacenamiento de la información de los clientes para determinar factores como tipo de producto comprado o vendido, la cantidad de materia prima, las fechas de entrada y salida de material, la frecuencia, los potenciales campos a fortalecer, las expectativas de crecimiento, entre otras.

**PALABRAS CLAVE:** Sistematización, Chatarra, Software, Atención al Cliente, Bases de Datos.

## ABSTRACT

In this work, the process of professional practices carried out in the company Universal de Reciclaje San Miguel SAS will be explained, in which the work of administrative assistant was carried out during work time. The objective of this work is to carry out the systematization process of professional practices taking into account that the company did not present a software system that would allow classifying customer information in a way that can identify the parameters of buying and selling scrap metal. . to improve the company's productivity.

To carry out this systematization, qualitative and quantitative methods were used that allowed a greater approach to the situations that arose within the practice scenario. Due to what has been said above, the management of each of the processes carried out has a special follow-up in which each of the details is sought to be contemplated to improve structural issues such as the management of information, the storage of data. products, inventory management, the exit and entry of raw materials, electronic invoicing and other details.

Based on all the elements of analysis, it was possible to conclude that it was necessary to manage software that would allow the storage of customer information to determine factors such as type of product purchased or sold, the amount of raw materials, the dates of entry and exit of material, frequency, potential fields to strengthen, growth expectations, among others.

**KEYWORDS:** Systematization, Scrap, Software, Customer Service, Databases.

## INTRODUCCIÓN.

En el proceso de sistematización de prácticas profesionales se busca explicar cómo es el funcionamiento administrativo de la compañía Universal de Reciclajes San Miguel SAS, dedicada a la compra y venta de chatarra. Así mismo, durante cada una de las etapas de desarrollo de la compañía se podrá visibilizar como este mercado es potencialmente importante para la sostenibilidad económica y ambiental del país. De igual forma se contempla la implementación de elementos tecnológicos a este tipo de industria, ya que los factores de formalización de estos negocios se han retrasado por las condiciones en las que se realiza el trabajo.

Con los elementos trabajados en el documento se planteará la implementación de un software de almacenamiento de datos para mejorar las condiciones de tratamiento de la información que se están llevando a cabo dentro de la empresa. Para identificar cuáles son los elementos sobre los que no se tiene precisión y son importantes en el funcionamiento, el uso de métodos mixtos permitirá avanzar en el análisis. Así las cosas, las entrevistas con clientes, la observación de procesos, el análisis de datos y la recolección de información son métodos trascendentales para garantizar el éxito de la sistematización.

El uso de todos los factores presentados aportará nuevos elementos al escenario de práctica y servirá como ejemplo para otro tipo procesos con similares características, puesto que se debe tener presente que son escasos los estudios sobre el campo de las empresas de reciclaje en zonas como el municipio de Girardot, Cundinamarca. Por esta razón, los elementos planteados aquí buscan que este sector de la economía sea abordado con la importancia que tiene en la satisfacción de las necesidades ciudadanas, para lograr de esta manera que con la implementación de herramientas administrativas que incluyan la tecnología contribuyan al desarrollo del sector.

## **1. ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL**

### **1.1. MARCO CONTEXTUAL**

La ciudad de Girardot se encuentra ubicada a 134 km de la capital de la república hacia el sur occidente del país en la provincia del Alto Magdalena. En la actualidad, este territorio cuenta con una población de más de 123.000 habitantes según información del Departamento Nacional de Planeación. Cabe destacar que de este total un 51,2 % son mujeres y un 48.8% son hombres.

Dicho esto, se debe tener presente que en la ciudad de Girardot se identificaron 8 centros dedicados a la comercialización de chatarra incluyendo el escenario en el que se realizó la práctica profesional. Los lugares de recolección de reciclaje son fundamentales para la sostenibilidad ambiental del país, puesto que, según datos del Ministerio de Ambiente, en Colombia se reciclan el 17,8 % de los residuos que se consumen en el país, lo que muestra la importancia de este tipo de centros para el aporte medioambiental, la generación de empleo, la reducción de la contaminación, la conservación del ecosistema y la contribución al cambio climático.

Ante esta realidad se debe tener presente que conforme a la información suministrada por Ser Ambiental, empresa encargada del manejo y control de las basuras en la ciudad de Girardot, en este territorio se generan mensualmente entre 150 y 200 toneladas de basura. Así las cosas se destaca que en Girardot se están produciendo diariamente entre 5 y 7 toneladas de basura de distintas características, gran parte de estos desechos son llevados hasta el Relleno Sanitario Parque Ecológico Praderas del Magdalena donde una parte de los residuos recogidos recibe tratamiento y es reciclado, para utilizar un posteriormente en otro tipo de actividades. En este punto el papel de los recicladores es clave, ya que contribuye en el manejo y selección de elementos que pueden ser reutilizados y por ende tienen un valor en el mercado.

En este contexto, la compañía Universal de Reciclajes San Miguel surge en el mercado en el año 2018 bajo el mando del señor Cesar Boris Castro Vega con el objetivo de llevar a cabo procesos de manipulación de excedentes industriales metálicos y no-metálicos de manera constante y eficiente, atendiendo a la comunidad y a la industria en general para el aprovechamiento de los recursos reciclables; contribuyendo al mejor equilibrio ambiental.. Esta empresa queda ubicada en la Cra. 7 # 22-52 Barrio Santander Girardot - Cundinamarca y entre sus procesos de trabajo incluye actividades como: recolección de material, consultoría, y la compra y venta de material a diferentes proveedores y distribuidores de la región.

Con base en lo anterior es importante integrar a esta fase del análisis el impacto de la compañía en la que se realizaron las prácticas profesionales dentro del sistema de reciclaje de la ciudad para entender la trascendencia del asunto en términos realizados y basados en el contexto inmediato en el que se está trabajando.

En este orden de ideas, cabe destacar que la compañía recibía semanalmente entre tres y cuatro toneladas de hierro, siendo este el elemento de mayor comercialización en el mercado de la chatarra. Dentro de los cuales se pueden destacar elementos como la chatarra industrial, estructural, viga, carril, maquinaria, vehículo industrial, recorte de cerrajería, recorte de chapa, oxicorte, taras, motores, hierro fundido o hierro colado, puertas, tubos, entre otros que pueden variar conforme al tipo de hierro.

Por otra parte, otro de los elementos que mayor comercialización dado su precio en el mercado es el cobre, pues de este se recibían entre 150 y 300 kilos semanales aproximadamente. El cobre se clasifica según distintos factores puesto que puede venir procedente de procesos de laminación, soldadura, caldererías, procesos de embutición, procesos de estampación, procesos de troquelado, fontanería, empresas de electricidad, empresas de telecomunicaciones, restos procedentes de demoliciones y derribos.

De esta forma, cabe aclarar que el precio por kilo de cobre depende del estado en el que se encuentren los metales, entre otros factores. Así mismo, el destino final del reciclado del cobre es su fundición en hornos, puesto que el material en estado líquido se convertirá en nuevos artículos, (Recemsa, El Chatarrero. 2024).

Por otra parte, la compañía recibía en aluminio unos 100 kg semanales, de estos elementos su clasificación se puede contar como perfil anodizado, lacado, de obra, de chapa, además de viruta de aluminio, radiador de aluminio y carter entre otras. Su precio también puede variar de acuerdo a la demanda del mercado y las condiciones de los objetos, pero son utilizados especialmente para la fundición al igual que el cobre.

En este mismo orden, el aluminio clausen o mejor conocido como latas de cerveza tiene un espacio especial dentro de este mercado ya que, sólo en este tipo de objetos la empresa podía estar recibiendo entre 200 y 250 kg semanales, los cuales como ya se ha dicho son comercializados posteriormente con destino a la fundición para realizar nuevos productos a partir de este material.

De otro lado, el bronce también es uno de los metales con mayor cantidad de reciclaje dentro de esta industria, puesto que para el caso puntual de la compañía, en este tipo de metal se recibían entre 100 y 200 kilos semanales. Entre los elementos que se venden el bronce se destacan válvulas, cojinetes y otras piezas de maquinaria, incluyendo diversas piezas fundidas de una mezcla de cobre, latón, zinc o plomo, así como también otro tipo de virutas que son compradas según su estado.

Ante todo esto, cabe destacar que el precio del bronce varía de acuerdo con el tipo de estado en el que se encuentre, así como también de acuerdo a los factores de oferta y demanda que se presenten en el mercado. De la misma manera, cabe destacar que el bronce es llevado a lugares especiales para su fundición, donde se convierte nuevamente en otros elementos de uso general.

Por otro lado cabe destacar que a pesar de que los metales son los productos más comprados dentro de la empresa otros elementos como Cartón, Pet, Papel Periódico, Archivo, Cable y las Canastas o Canastillas también tienen un gran mercado de comercialización a pesar de que sus precios en el mercado sean mucho más reducidos, puesto que de cada uno de los elementos mencionados anteriormente se podrán recibir semanalmente entre 50 y 80 kilos para su reciclaje, lo que muestra un factor importante en este tipo de mercado.

Con los elementos analizados se puede concluir que el contexto en el cual se desarrollan las actividades de reciclaje permite inferir la importancia de esta industria dentro de la ciudad así como la trascendencia ambiental que tiene sobre el territorio.

## **1.2. MARCO TEÓRICO**

Para el desarrollo del presente marco teórico se tendrán en cuenta algunas de las categorías más importantes que involucran al proceso de prácticas, por ello, se tendrá en cuenta la administración de empresas como eje fundamental que estructura el proceso y a partir de allí se buscará explicar cómo las teorías modernas de la administración planificación de la modernización tecnológica como una aliada estratégica para mejorar los procesos y maximizar las rentabilidades de las compañías

Por otra parte, en el presente marco se buscará explicar cómo el uso de la información es un factor determinante en el crecimiento de una compañía, puesto que el manejo de las bases de datos permite crear nuevas estrategias de crecimiento a partir de las características específicas de cada uno de los clientes. Dicho esto, el entramado teórico estructurará el desarrollo de las etapas posteriores y ayudará a entender la visión que se tiene de la administración en este proceso.

### **1.2.1. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

La administración de empresas es una disciplina que se centra en la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización para alcanzar objetivos específicos. Este marco teórico buscará proporcionar una comprensión integral de los conceptos, teorías y prácticas fundamentales que sustentan esta área del conocimiento.

Sobre la aparición de la administración en la sociedad la Universidad Católica Boliviana San Pablo, Bolivia, afirma que:

El surgimiento de la administración es un acontecimiento de primera importancia en la historia social en pocos casos, si los hay, una institución básicamente nueva, o algún nuevo grupo dirigente, han surgido tan rápido como la administración desde principios del siglo. Pocas veces en la historia de la humanidad una institución se ha manifestado indispensable con tanta rapidez. (2007).

A través de los años la administración se ha vuelto imprescindible para la organización social de los seres humanos, pero además ha mejorado la forma en la que se coordinan las personas brindando mayor rapidez a los procesos. Agustín Reyes Ponce (2004) “La Administración es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social”. (p. 2). Este autor añade que la Administración es la técnica de la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa.

Bajo estos parámetros es trascendental complementar las cuatro funciones de la administración como un parámetro que ayuda al análisis y la definición de los factores que ayudan a mejorar una compañía.

### **1.2.2. PLANIFICACIÓN**

El proceso de planificación implica definir objetivos, establecer estrategias y desarrollar planes para coordinar actividades, por ello es crucial para prever problemas y

oportunidades, y para alinear recursos con los objetivos organizacionales. Por lo dicho, la planificación es un primer factor fundamental para garantizar el éxito de una compañía desde las distintas áreas que la componen.

En este sentido, la planeación entra a ser un curso concreto de acciones que se definen para establecer objetivos determinados en un espacio de tiempo, por ello, el proceso de planeación busca mejorar la eficiencia y la eficacia de una empresa a través de un conjunto de estrategias. Al respecto, KOONTZ, Harold y O'Donnell Ciril, (1985) aseguran que:

La planeación es la más básica de todas las funciones administrativas, la cual implica una definición previa de objetivos y una descripción de las acciones que van a realizar para lograrlos, presentándose en este punto un proceso de toma de decisiones frente a los diversos programas de acción que pueden darse (p, 8).

Con estos elementos, se puede decir que la planificación sirve para mejorar el ambiente laboral de una empresa, además de optimizar los recursos existentes en la misma y por tanto también contribuye a mejorar los problemas que existan. Así mismo la planificación sirve para establecer metas, tomar decisiones en aspectos gerenciales y ayuda a afrontar adecuadamente los cambios que se planteen.

### **1.2.3. ORGANIZACIÓN**

Otro de los factores fundamentales en la administración es la organización, esta consiste en estructurar los recursos y las actividades de manera que se logren los objetivos. Allí se incluye el diseño de la estructura organizativa, la asignación de tareas y la coordinación de actividades con el fin de mejorar las condiciones de la compañía.

Al respecto Luna (2014) menciona que: “la organización es agrupar, estructurar y ordenar con base en el tamaño y giro de la empresa, el trabajo, la departamentalización,

autoridad- responsabilidad, de los equipos y grupos, para que se cumplan con eficacia y eficiencia los planes definidos” (p. 74).

Así mismo es importante resaltar que buena parte del éxito de la organización depende del cumplimiento de las metas que se plantea una empresa. De la misma forma es importante entender como la función de organización se encuentra estrechamente vinculada a la planificación, ya que permite disponer de los recursos humanos, físicos, económicos y tecnológicos de los que dispone una compañía para alcanzar los objetivos y metas propuestas en la planeación.

#### **1.2.4. DIRECCIÓN**

Por otra parte, un factor determinante en los procesos administrativos es la dirección puesto que de ella depende el éxito de una empresa basada en la toma de sus decisiones, por ello, esta etapa implica liderar, motivar y comunicarse con los empleados. En este punto, el jefe o director es un factor determinante y se requiere que cuente con habilidades de liderazgo para influir en el comportamiento de los miembros de la organización hacia el cumplimiento de los objetivos.

Dicho lo anterior se debe tener presente como punto de partida la acción de dirigir como un fundamento esencial de este tipo de planteamientos. KOONTZ, Harold y O'Donnell Ciril, (1985) sostienen sobre esto que

La función gerencial de dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. Como mostrará el análisis de esta función, es en esta área que las ciencias del comportamiento hacen su principal contribución a la administración. En su examen del conocimiento pertinente

a la dirección, la quinta parte del libro se enfocará en los factores humanos, la motivación, el liderazgo y la comunicación (p. 74).

Basado en lo anterior, dentro de los factores que se destacan para lograr una buena dirección la motivación es uno de los principales, es por ello que para lograr el cumplimiento de metas y objetivos es necesario que los individuos que integran una compañía encuentren distintos elementos en su entorno que los haga sentirse a gusto con la misma.

Sobre este tema, la teoría del reforzamiento de Skinner, asegura que puede motivarse a los individuos mediante el diseño apropiado de su ambiente de trabajo y el elogio a su desempeño, mientras que el castigo por un mal desempeño genera resultados negativos, (citado por KOONTZ, Harold y O'Donnell Ciril, 1985, p. 399)

Así mismo, el liderazgo es uno de los elementos trascendentales para lograr que estos factores de motivación se conviertan en un aumento de la productividad y se brinden soluciones a las áreas donde se puedan estar presentando inconvenientes. Es por ello que el liderazgo se define como el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo. En teoría, no sólo se debe alentar a las personas a que desarrollen disposición a trabajar, sino a que lo hagan con fervor y confianza (Koontz, Harold y O'Donnell Ciril, 1985, p. 413).

Por último, el factor de la comunicación es un elemento trascendental para garantizar el éxito del proceso de dirección pues el rompimiento de los vínculos comunicativos entre los diferentes sectores de la empresa contribuye al crecimiento de la ineficiencia en la compañía. Al respecto, Koontz, Harold y O'Donnell Ciril, (1985) entienden que “el propósito de la comunicación en una empresa es disponer de información para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa”, (p. 456).

En torno a este último factor vale la pena destacar que el propósito de una buena comunicación es establecer metas dentro de la empresa, desarrollar planes, organizar los diferentes tipos de recursos de una manera eficiente, liderar de mejor manera los procesos y mejorar el desempeño, entre otras.

Con todo lo dicho hasta este punto se puede concluir que la buena dirección de una compañía es la combinación de distintos factores que se articulan para lograr un mismo fin, por ello, el desempeño de una empresa se puede determinar en la capacidad de dirección que tenga cada uno líderes a cargo de la compañía

### **1.2.5. CONTROL**

El último de los cuatro factores fundamentales en el proceso de administración es el control, pues este consiste en monitorear y evaluar el desempeño organizacional y tomar medidas correctivas cuando sea necesario. Para lograr el cumplimiento de este factor se debe implementar el establecimiento de estándares, la medición del rendimiento y la realización de ajustes para asegurar que los objetivos se cumplan.

Para el De Zuani (2005), el control es “básicamente información para permitir la corrección oportuna de las desviaciones de las acciones reales con respecto al plan. El control puede ser definido como el conjunto de actividades que tiene como objetivo hacer realidad una serie de hechos deseados” (p. 375).

Ante esto, es importante destacar que para este autor el control es una actividad que se realiza con el fin de corroborar, examinar, verificar, inspeccionar, revisar o supervisar, por lo que es una acción posterior a la realización de alguna labor. En este sentido el autor también aclara que durante el proceso de control se deben tener presentes cada uno de los objetivos y metas, ya que a partir de allí se podrá determinar si la compañía está cumpliendo con sus metas.

En este orden de ideas, cabe destacar que la importancia del control radica en que a partir de allí se puede determinar si las cosas se están realizando conforme a lo planeado, por ello, Robbins y Coulter (2014), señala que el control ayuda a los gerentes a conocer si se están cumpliendo las metas organizacionales, y en caso contrario, los motivos que impiden que eso suceda.

Para estos autores existen tres factores por los cuales el control es una fase fundamental en todo el proceso administrativo, los cuales son el planeamiento, el otorgamiento de facultades de decisión a los empleados y la protección del lugar de trabajo. Entendido esto, se destaca que si bien planeamiento presenta un escenario inicial sobre el cual se debe trabajar, el control permite determinar si se están presentando cambios en ese camino.

Así mismo, en cuanto a las facultades entregadas a los empleados, la fase de control ayuda a identificar cómo se está realizando la labor de cada uno de los subordinados en sus distintos campos para saber si se deben realizar cambios o no. Por último, en torno a la protección del lugar de trabajo, durante la etapa de control se pueden identificar si se están presentando daños en algunas zonas de la empresa que puedan estar impactando la eficiencia y la eficacia del trabajo.

### **1.2.6. TEORÍA DE LA CAPACIDAD DINÁMICA**

Para lograr que la implementación tecnológica de elementos que optimicen los lugares de trabajo, la teoría de la capacidad dinámica tiene sus orígenes en el espíritu de la competencia basada en la innovación de Schumpeter en 1934, donde la ventaja competitiva estaba basada en la destrucción creativa de recursos existentes y la recombinación en nuevas capacidades operativas.

Para Ambrosini y Bowman (2009) las capacidades dinámicas pueden ser deliberadamente planeados o surgir a través de procesos emergentes, ambas situaciones

dependen del dinamismo del entorno y de las capacidades, las habilidades y los conocimientos de los administradores por generar cambios estratégicos y operativos que permita a la organización lograr altos niveles de desempeño y ventaja competitiva sustentable. Por lo tanto son contingentes que dependen de factores internos y externos a la organización.

En un ambiente innovador es bastante importante la implementación de este tipo de enfoques ya que explican los procesos de transformación y adaptación que pueden surgir en una compañía conforme se transforman las características dinámicas que rodean los procesos, generando así una reconfiguración de factores.

La reconfiguración de las capacidades es un ejemplo de capacidad dinámica, se define como la habilidad de la organización para creativamente recombinar diversos recursos basados en el conocimiento y tecnologías con los propósitos de desarrollar innovaciones y aplicaciones de nuevos recursos, Desde la perspectiva de las capacidades dinámicas, la reconfiguración requiere esfuerzos colectivos para relanzar varios “webs de colaboraciones” a través de los límites organizacionales para generar combinaciones de las capacidades existentes (Eisenhard y Martin, 2000) .

Así las cosas, se logra encontrar a partir de esta teoría que el desarrollo tecnológico está vinculado directamente con las capacidades que tenga la compañía para adaptarse al entorno en cual se desarrollan sus actividades. Por esta razón, el análisis del mercado que se realice a partir de los elementos encontrados será trascendental para lograr una implementación que adapte los modelos tecnológicos al entorno del reciclaje.

### **1.3. MARCO LEGAL**

Este marco legal contempla un conjunto de disposiciones normativas sobre las cuales se desarrolla el mercado del reciclaje en Colombia, teniendo en cuenta artículos constitucionales, resoluciones leyes y decretos para la comercialización de chatarra en el país.

Por lo anterior, los elementos tenidos en cuenta buscarán explicar un panorama general de la industria con el fin de establecer una claridad conceptual del tema.

### **Constitución.**

- Artículo 7. Diversidad étnica y cultural de la Nación. Hace reconocimiento expreso de la pluralidad étnica y cultural de la Nación y del deber del Estado para con su protección.
- Artículo 8 incorpora el principio de patrimonio común al imponer al Estado y a las personas la obligación de proteger las riquezas culturales y naturales.
- el Artículo 49. Atención de la salud y saneamiento ambiental. Consagra como servicio público la atención de la salud y el saneamiento ambiental y ordena al Estado la organización, dirección y reglamentación de los mismos.
- Artículo 58. Función ecológica de la propiedad privada. Establece que la propiedad es una función social que implica obligaciones y que, como tal, le es inherente una función ecológica.
- Artículo 63. Bienes de uso público. Determina que los bienes de uso público, los parques naturales, las tierras comunales de grupos étnicos y los demás bienes que determine la ley, son inalienables, imprescriptibles e inembargables.
- Artículo 79. Ambiente sano. consagra que todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.
- Artículo 80. Planificación del manejo y aprovechamiento de los recursos naturales. Establece como deber del Estado la planificación del manejo y aprovechamiento de

los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución.

- Artículo 95. Protección de los recursos culturales y naturales del país. Establece como deber de las personas, la protección de los recursos culturales y naturales del país, y de velar por la conservación de un ambiente sano.

### **Leyes**

- Ley 09 de 1979. Medidas sanitarias sobre manejo de residuos sólidos
- Ley 142 de 1994. Dicta el régimen de servicios públicos domiciliarios
- Ley 430 de 1998. Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental referentes a los desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.

### **Decretos**

- Decreto 605 de 1996. Reglamenta la ley 142 de 1994. En cuanto al manejo, transporte y disposición final de residuos sólidos.
- Decreto Reglamentario 2462 de 1989. Reglamenta los procedimientos sobre explotación de materiales de construcción

### **Resoluciones**

- Resolución 2309 de 1986. Define los residuos especiales, los criterios de identificación, tratamiento y registro. Establece planes de cumplimiento vigilancia y seguridad.
- Resolución 541 de 1994. Reglamenta el cargue, descargue, transporte, almacenamiento y disposición final de escombros, materiales concreto y agregados sueltos de construcción.
- Resolución 0189 de 1994. Regulación para impedir la introducción al territorio nacional de residuos peligrosos.

### **CONPES**

- Documento CONPES 2750 de 1994. Políticas sobre manejo de residuos sólidos.

Con los elementos tratados en este marco legal es posible comprender que el mercado de comercialización de chatarra debe cumplir varias normativas nacionales que regulan diversos aspectos de índole estructural para garantizar el correcto funcionamiento del mercado dentro del país. A pesar de todo, cabe destacar que las restricciones locales y departamentales no se tuvieron en cuenta ya que estas no son determinantes en este tipo de casos específicos.

## **2. PLANEACIÓN Y METODOLOGÍA**

### **2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE APRENDIZAJE.**

En el proceso de prácticas fue posible identificar la necesidad de mejorar algunas de las funciones que se desarrollaban dentro de la compañía dado que el estado en el que se encontraba el manejo de la información no permitía optimizar cada uno de los procesos que necesita la empresa para ser más eficiente en sus funciones. Así mismo, cabe destacar que el principal problema se centraba en analizar las expectativas de crecimiento, puesto que es difícil estructurar un desarrollo dentro de la compañía cuando no se cuenta con información y registros históricos para el análisis.

Dicho esto, para el desarrollo de este trabajo se implementaron enfoques cualitativos teniendo en cuenta que el análisis de la información que involucra el proceso de práctica incluye datos netamente interpretativos desde el punto de vista escrito y carece de una cuantificación específica que permita incluir los factores matemáticos dentro del análisis.

Ante esto, la metodología cualitativa como lo manifiesta tiene la misma validez que la metodología cuantitativa y su divergencia radica en su objetivo, capacidad de descubrimiento y contenido de la estrategia de cada una, por lo cual se aplican en contextos y circunstancias diferentes, en atención a lo cual “el acierto del investigador depende no de la metodología

que utiliza sino del acierto en aplicarla en aquellos casos específicos para los que está más adaptada” (Ruiz, 2012, p. 17).

Por lo anterior se debe tener presente que el escenario de prácticas brindó la posibilidad de examinar un conjunto de alternativas de investigación cualitativa dadas las necesidades que se encontraron dentro del espacio. En este proceso la carencia de un sistema de base de datos para el almacenamiento de la información se convirtió en una necesidad imperante dentro de la compañía, ya que a partir de allí es posible conocer información trascendental para el crecimiento de la empresa

En el desarrollo de este proceso se optó por utilizar un método de investigación que se adaptara al entorno en el que se estaba llevado a cabo la práctica, por ende, la observación surgió como la alternativa más adecuada para realizar este tipo de trabajo. Ante esta realidad, con la utilización de este método no solo se pudo identificar falencias en las características estructurales de la compañía sino que se logró cambiar muchos de los procesos que estaban funcionando de manera irregular.

Respecto al uso de la observación como método de investigación, Hernández, et (2010) afirma que: la observación cualitativa no es una mera contemplación “implica adentrarnos en profundidad a las situaciones sociales y mantener un papel activo y una reflexión permanente”.

De acuerdo con Méndez (1998) los tipos de observación se clasifican en dos tipos: “La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos; recibe el nombre de observación participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y solo se hace presente con el propósito de obtener la información, la observación recibe el nombre de no participante o simple”.

Con base en lo anterior se debe decir que, si bien se hizo el ejercicio desde las dos perspectivas de observación, la participación en las actividades de la compañía fue la que

permitió identificar los problemas más determinantes para plantear estrategias de mejora que ayudaran a solucionar los retos de la empresa.

Con la identificación de los factores de observación se pudo encontrar que era necesaria la implementación de un software para el tratamiento de datos y la facturación electrónica de la compañía, pues los registros no guardaban con exactitud la información necesaria para garantizar un seguimiento y control de los procesos de compra y venta en cada uno de los materiales que se manejan dentro de la empresa, lo cual hace que se pierda en términos de eficiencia y eficacia.

## **2.2. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES INVOLUCRADOS Y PARTICIPANTES.**

Los actores involucrados dentro del proceso son principalmente todos los clientes de la compañía y los colaboradores que hacen posible que esta produzca. Dicho esto, el grado de participación que tiene cada uno de los actores no es el mismo, por lo que dentro de la estructura se debe diferenciar la función que desempeñan y los factores en los que contribuye al crecimiento de la compañía.



- **Administrador:** Es la persona encargada de coordinar distintos factores dentro de la empresa como las funciones del personal, el pago de nómina, la entrada y salida de material, el registro contable de la empresa entre otras.

#### **Personal de trabajo**

- **Cargadores:** Son los encargados de la selección y carga del material reciclable para que luego este pueda ser llevado hacia otros espacios donde es objeto de comercialización.
- **Transportadores:** Tienen la función de salir a buscar material y también de llevar los residuos que ya están en el lugar hasta Bogotá donde posteriormente se venden a empresas que los reprocessan.

#### **Cientes Surtidores**

**Recicladores:** Son el principal motor de este tipo de negocios, puesto que surten una gran cantidad de material para que sea comercializado.

**Personas del común:** La ciudadanía que asiste al establecimiento con intención de vender o comprar materiales es otro de los pilares de este proceso

#### **Cientes Finales**

**Empresas:** Las empresas procesadoras de materiales también son actores importantes ya que desde allí se obtiene parte importante de la rentabilidad del negocio.

**Ciudadanos del sector:** Aunque la mayoría de personas que asisten al negocio buscan vender, si existe una proporción de gente que va en búsqueda de cosas.

## **2.3. ESTRUCTURA DEL MODELO DE RECONSTRUCCIÓN DE EXPERIENCIA**

### **2.3.1. VARIABLES, INDICADORES, HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS**

Para la presente investigación se tuvo en cuenta un conjunto de variables herramientas e instrumentos que ayudaron a llevar a cabo el análisis de las diferentes circunstancias que

rodeaban el escenario de práctica. Dicho esto, para analizar las variables e indicadores se buscó desarrollar un enfoque mixto de investigación debido a que se realizó el uso de métodos cualitativos y cuantitativos que permitieron realizar una evaluación integral de la empresa y así facilitar las herramientas fundamentales para la mejora administrativa y comunicacional por parte de la empresa.

En este sentido se debe tener presente el aporte de Roberto Sampieri, en su libro “Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta” (2000) donde definieron este modelo como “un conjunto de procesos de investigación sistemáticos, empíricos y críticos e implican la recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para hacer inferencias producidas a partir de toda la información recopilada”.

Es por esto que el cubrimiento de este enfoque es parte fundamental para el seguimiento durante su contrato de aprendizaje con un análisis cuantitativo se puede observar las funciones administrativas que hay en la empresa y ha raíz de esta actividad se contempló la implementación de elementos tecnológicos a este tipo de industria, ya que los factores de formalización de estos negocios se han retrasado por las condiciones en las que se realiza el trabajo, generando así mejor administración y orden a la hora de hacer labores en la empresa.

Por otro lado, de una forma cualitativa donde se brinda la confianza entre Universal de Reciclaje San Miguel, los empleados y los clientes a quienes se les realizaron entrevistas, procesos de observación, el análisis de datos y la recolección de información para identificar cómo y expandir las condiciones tanto administrativas como empresariales de la empresa generando actualizaciones constantes al momento de hablar con los clientes y crecer la rentabilidad del negocio.

Por estas razones, se debe tener en cuenta que el espacio Universal de Reciclaje San Miguel en el cual se realizó la práctica profesional, las diferentes áreas de la organización presentaban un manejo de información con características mixtas. Una de las problemáticas más importantes de la empresa fue que el manejo de la información no permitía optimizar cada uno de los procesos que necesita la empresa para ser más eficiente en sus funciones.

Ante esta problemática se tuvo en cuenta la tesis “Análisis de contenido” (2001) realizado por Laurence Bardin sobre el significado que tiene esta herramienta la cual califica como: “el conjunto de técnicas de análisis que utilizan procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción y permiten el tratamiento metódico del contenido implícito y explícito”.

Para facilitar el proceso de análisis se optó por realizar una matriz FODA que ayudara a entender las potencialidades y puntos débiles de la empresa. Las investigadoras de la Universidad de Veracruz, Teresa García López y Milagros Cano Flores (2013) postulan el análisis FODA como una alternativa disponible para el pequeño y mediano empresario, atractiva por sus múltiples beneficios, ya que es fácil de aplicar, es analítica, propositiva, y cuyo único requisito consiste en trabajarla y desarrollarla a través de la integración de un equipo de trabajo o miembros de un grupo directivo involucrados con el manejo y/o dirección de la institución y con el tiempo necesario para realizar el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las cuales se enfrenta la organización, llegando de esta manera a contar con información que permita determinar alternativas estratégicas viables para afrontar los diferentes cambios que el medio presenta y hacerlo con éxito, esto es, de una manera racional y mejor planificada.

Con este instrumento en cuenta, el análisis de contenido realizado dentro de esta empresa fue fundamental para mejorar el rendimiento tanto interno como externo con un control y administración satisfactoria de los datos de la empresa.

#### **2.3.1.1. OBJETIVO GENERAL.**

Sistematizar la experiencia de la práctica profesional realizada en la empresa Universal de Reciclajes San Miguel.

#### **2.3.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

1. Encontrar las debilidades de la compañía para ejecutar alternativas de mejora que optimicen los procesos
2. Evaluar los diferentes sectores de la empresa para determinar su evolución a través del tiempo.
3. Proponer la implementación de un software que permita manejar de manera eficiente la base de datos de los clientes y la facturación electrónica de la empresa

### **2.3.2. MATRIZ DE PLANEACIÓN (DIAGRAMA DE GANTT Y TABLA DE RECURSOS)**

#### **2.3.2.1. DIAGRAMA DE GANTT**

En el siguiente diagrama de Gantt se presentan un conjunto de actividades realizadas durante el periodo de prácticas, con las que se buscó cambiar las dinámicas administrativas y comunicaciones de Universal de Reciclaje San Miguel entendiendo que el manejo de las circunstancias pudo variar algunas de las metas establecidas. Dicho esto, la importancia de esta descripción radica en el hecho de que a través del cumplimiento de estas metas se pudo sistematizar y estandarizar el proceso.

Actividad	Ago –Sep 2021	Oct - Nov 2021	Feb - Mar 2022	Abr–May 2022	Feb- Mar 2023	Abr - May 2023
Análisis de la información						
Administración de los datos						
Construcción del diagnostico						
Diseño de estrategias						
Implementación de estrategias						
Control de las estrategias planteadas						

Divulgación de la experiencia							
-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

### 2.3.2.2. TABLA DE RECURSOS

En la tabla de recursos se detallan algunos de los gastos generados por el proceso de investigación e implementación de las herramientas y métodos que se utilizaron. Así mismo se debe tener presente que cada una de las etapas implicó la utilización de diferentes recursos que son determinantes para el cumplimiento de los objetivos.

En este sentido, dentro de los aspectos más destacados se encuentran los gastos por transportes, servicios de internet y asesoría, sin embargo, no se contemplan elementos como el tiempo de trabajo o el deterioro y uso de los equipos tecnológicos, debido a que dichos factores explicarían una mezcla de elementos con valor subjetivo que imposibilitan el cálculo ponderado de los mismos.

ACTIVIDAD	RECURSO	TIPO DE RECURSO	FRECUENCIA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Proyecto	Humano	Humano	Siempre	1	\$ -	\$ -
Proceso de Investigación	Equipo de computo	Tecnológico	Siempre	1	\$ -	\$ -
Trabajo de Campo	Transportes	Pasaje	Semanal	47	\$ 6.000	\$282.000
Revisión de Información	Internet	Internet	Mensual	12	\$ 30.000	\$360.000
Asesor Organizacional	Humano	Profesional	Una vez	1	\$ 150.000	\$100.000
Construcción de Estrategias	Equipo de computo	Tecnológico	Siempre	1	\$ -	\$ -

Sustentación de prácticas	Transporte	Pasajes	Una vez	1	\$ 6.000	\$ 6.000
<b>TOTAL</b>						<b>\$ 748.000</b>

---

## **2.4. MODELO DE DIVULGACIÓN DE LA EXPERIENCIA.**

En el desarrollo de las prácticas profesionales durante el primer periodo se optó por realizar un análisis de la información disponible con el fin de encontrar los aspectos débiles dentro de la compañía. Para realizar esta labor de manera eficiente se tuvo en cuenta una serie de elementos que permitieron ordenar lo encontrado y clasificarlo en un proceso de administración de datos que ayudó a plantear alternativas de solución en las etapas posteriores de la práctica.

Durante la segunda etapa de prácticas se realizó la construcción de un diagnóstico basado en la información disponible que hasta el momento se había podido recolectar y en los nuevos datos que proporcionaron los empleados de la empresa. En esta fase identificó que la carencia de un software para el almacenamiento de datos era una de las principales prioridades de la empresa para mejorar su competitividad en el mercado. Por esta razón se buscó un determinado software que ayudara a satisfacer la necesidad de manera permanente y se adaptara a la dinámica del lugar.

Por último, en la tercera fase de la práctica se realizó una implementación y un control del instrumento con el fin de determinar el éxito del mismo y las necesidades que se estaban satisfaciendo hasta ese momento. Allí se encontró que hasta ese momento la implementación permitió mejorar el desempeño de la compañía y facilitó el trabajo de los administrativos.

### **3. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

Durante la primera etapa del proceso de práctica, la cual empezó en el segundo semestre del año 2021, se ingresó a la compañía con altas expectativas de empezar a conocer el funcionamiento administrativo de la empresa Universal de Reciclajes San Miguel S.A.S. para empezar a aportar los conocimientos adquiridos durante la carrera en la universidad. Por ello, lo primero que se realizó fue una capacitación en la que fue posible entender la estructura del negocio y cada una de las funciones asignadas como se verá más adelante.

Tras empezar a conocer el manejo de la compañía, el cumplimiento de las funciones se fue desarrollando cada vez con mayor eficiencia y eficacia, lo que permitió determinar que existían factores de avance en el proceso de aprendizaje. En este proceso, el acompañamiento de los jefes y el personal que de alguna manera ya tenía mayor tiempo en la compañía fue trascendental, ya que ayudó a comprender de una manera más sencilla cada una de las funciones del cargo y además fortaleció el conocimiento de algunos elementos administrativos en la empresa.

Con el paso del tiempo, cuando ya el desarrollo de las funciones se realizaba de manera adecuada y las actividades se convirtieron en rutina, el conocimiento del sector fomento la elaboración de propuestas de mejora ante las necesidades inminentes que se encontraban en algunos sectores de la empresa. Por ello, el desarrollo de un diagnóstico fue fundamental para entender los factores débiles que se podían mejorar en el proceso de administración

Como primer factor de debilidad se encontró que la empresa no tenía una base de datos que permitiera saber las características de sus principales clientes y compradores. En este sentido, la observación de esta falencia, además de crear una oportunidad de mejora también generó una preocupación dada la importancia del manejo de datos para optimizar los

procesos de la compañía y garantizar su crecimiento. Además, se debe tener presente que este tipo de elementos constituyen un activo de la compañía ya que garantizan su estabilidad a través del tiempo.

Ante esto, se optó por implementar el software de Zendesk el cual brinda un manejo de las bases de datos para el manejo de información de clientes, bajo parámetros de seguridad que permiten guiar y clasificar toda documentación e información que se tiene con garantía de velocidad, eficiencia, curva de aprendizaje manejable y una gestión de datos fluida.

Por otra parte, el tema de la facturación electrónica fue otro de los factores que se logró solucionar con la implementación de este software, puesto que en la empresa no existía una facturación para todos los clientes y se realizaban procesos de facturación general, lo cual dificulta el proceso contable de la compañía.

En el desarrollo de las funciones del cargo también fue posible desarrollar habilidades de liderazgo, puesto que con la organización de funciones y la delegación de responsabilidades a los otros empleados también estaba dentro de las responsabilidades del cargo. Así las cosas, el entendimiento de los factores vinculados al manejo de personal, fue trascendental para garantizar un bienestar laboral en el que se tuvo un buen ambiente de trabajo sumado a un crecimiento de la productividad laboral y una reducción de las funciones innecesarias dentro del lugar de trabajo.

Dicho esto, el proceso de prácticas profesionales estuvo marcado de un sin fin de aprendizajes en los que se integraron los conocimientos adquiridos con anterioridad, pero también se pudo explorar un conjunto de nuevos elementos desde los cuales se aportó al escenario de práctica buscando así transformar las realidades de la industria del reciclaje, la cual si bien es cierto que tiene varios retos, también ha venido evolucionando con el tiempo.

### **3.1. MOMENTOS HISTÓRICOS Y EXPERIENCIAS.**

La empresa Universal de Reciclajes San Miguel SAS, me abre las puertas el día 01 de julio del 2021, momento en el cual se comenzó a identificar una gran variedad de hechos en la misma. En este espacio se realizó el cargo de asistente administrativo a lo largo de esta práctica profesional, es así donde cada una de las tareas impuestas por el empleador se tendrían que llevar a cabo.

Durante el primer semestre de prácticas en la compañía se empezó a realizar un análisis del estado actual de la empresa en su parte administrativa y se identificó el modelo de funcionamiento que venía implementando para su proceso de compra y venta de chatarra. En esta primera etapa se optó por empezar a identificar las necesidades de mejora que se podían implementar para optimizar los procesos y mejorar el rendimiento de la empresa.

Al empezar a conocer sobre el sistema de funcionamiento diario de la empresa de reciclaje se organizó la parte contable y se observó el sistema de facturación electrónica que tenían funcionando para legalizar las compras, al observar las facturas se pudo determinar que no existía un sistema de clasificación para compradores y proveedores de chatarra que permitiera facilitar la realización de potenciales negocios, por ello se pensó en plantear este como un posible campo débil a mejorar dentro de la empresa.

Durante el segundo semestre trabajado en la compañía se empezó a realizar un diagnóstico de la situación para identificar los puntos potenciales a mejorar. Dicho esto en una segunda etapa del proceso de prácticas se optó por diseñar la estrategia a implementar para realizar la sugerencia de implementación a la parte administrativa.

Finalmente, en el último semestre de prácticas se presentó la estrategia de mejora a adoptar en la empresa y aunque no fue posible implementarla debido a la necesidad de una

adaptación del modelo de compra y venta de chatarra, si se logró que algunas observaciones fueran tenidas en cuenta a la hora de realizar los procesos administrativos en la empresa.

Para entender un poco mejor el funcionamiento de la compañía, a continuación se detallarán las diferentes labores realizadas en la empresa de acuerdo a la función y labor que corresponde, mostrando los avances que se generaron durante el proceso y lo aprendido de cada una de ellas:

### **3.1.1 ATENCIÓN AL CLIENTE Y A TERCEROS**

La rutina que enmarco el cargo como asistente administrativo fue la de brindar información eficaz y congruente con los precios de los diferentes materiales que se manejan en la empresa de reciclaje, ya que el mercado de materiales reciclados va actualizando los precios de la mercancía de acuerdo a la oferta y la demanda del momento, adicional a esto se le debe explicar al cliente según sea el caso del volumen de material reciclable puesto a ofrecer en la venta, ya que si se realiza la compra a una empresa que se dedica a la misma actividad económica en menor escala tiene una consideración del tratamiento de los precios, ofreciendo precios más atractivos de mayorista.

Esta clasificación solo aplica para quienes demuestren estar constituidos como empresas de reciclaje, por otro lado, los clientes que no reúnen este requisito se les explica las diferencias entre los estados en los que se entrega las materias, por ende, los nuevos clientes van a tener claro la ganancia esperada provista de la cantidad y material reciclable ofrecido.

Una primera característica enmarca las diferencias entre un material reciclado en óptimas condiciones a uno en donde se tengan que realizar diferentes procesos para el aprovechamiento del mismo, otro factor es el estado de descomposición en el que se entrega, ya que un producto en material que tenga altos índices de oxidación, no va contar con el aprovechamiento del 100% de la cantidad recibida.

Así mismo hay clientes en búsqueda de aprovechamiento de la mercancía reciclada a la que le pueden dar un nuevo uso de acuerdo a las condiciones encontradas en la planta de almacenaje, diferente de los clientes anteriores la información proporcionada para compra de artículos se basa en la necesidad para la que requiere el material, por ejemplo, en los casos en que requerían marcos de puertas o ventanas se ofrecía el producto y no el material por peso.

Hay que tener en cuenta que en gran parte de las ocasiones este asesoramiento se hace de forma rápida, ya que los clientes que acuden a la empresa día a día llegan a generar una alta demanda en la atención, por lo que la brevedad y la información correcta en la interacción con el cliente es vital para agilizar el proceso durante la jornada laboral.

### **3.1.2 RECEPCIÓN DE LLAMADAS**

La atención de llamadas es una labor que requiere tener presente claramente la información por la que se acude a este medio, en ellas se atendían proveedores de materiales reciclables, proveedores de insumos para el desarrollo de actividades en la empresa, compradores de las materias almacenadas a pequeña y gran escala, como otros interesados en algún servicio de la empresa.

En vista de esto la caracterización del tipo de cliente al inicio de la llamada es fundamental para establecer una conexión adecuada entre los intereses de la persona detrás del teléfono y la empresa, si se sabe el servicio ofrece o la necesidad a la que acude se direcciona con el personal de la empresa adecuado para atender la llamada de forma oportuna.

A la instancia de poder solucionar la necesidad desde el puesto de trabajo, se brinda un asesoramiento adecuado, siendo en su mayoría se realizado de este modo, dado que el puesto de asistente administrativo gestiona gran parte de la información de la empresa, así que recibir las llamadas es una medida de la empresa adecuada para gestionar el tráfico de solicitudes dados por este medio a Universal de reciclajes san miguel SAS.

Actividades aledañas a la recepción de llamadas, se daban con la puesta en contacto con potenciales clientes de la empresa, investigando el mercado de la zona para establecer vínculos entre las empresas con negociación de materiales y aprovechamiento de almacenaje de la misma empresa o de otras en las instalaciones de esta misma.

Adicionalmente a esto se realizó el seguimiento de la atención brindada por la empresa a clientes frecuentes con el ánimo de conocer cómo se han sentido con la atención prestada, y futuras ideas que se puedan desarrollar en la empresa con el fin de mejorar el funcionamiento del comercio del reciclaje.

### **3.1.3 CONTROL Y MANEJO DE PERSONAL DE PATIO**

A medida de la adquisición de conocimiento en las actividades que desempeña la empresa a lo largo del día se otorgó las funciones de manejo de personal de la planta de reciclaje, esto al adquirir la experiencia necesaria para dar a ejecutar las funciones de los demás cargos de la empresa, a su vez realizar la supervisión del personal, verificando a cabalidad el cumplimiento de las labores con chequeos afines a la labor evaluada.

Para esto se realizó un seguimiento al personal de cada área, en donde se enlistó la llegada, qué actividad era la inicial por obligación de los empleados, las actividades siguientes a esta, que actividades realizaban en compañía y cuánto personal se empleaba para ejecutar este tipo de actividades, como también las actividades que se realizaban de forma poco usual. Registrando los tiempos de las mismas, los resultados obtenidos, y haciendo un análisis de posibles mejoras las mismas.

Ya entendido el personal y sus funciones en el análisis se buscaron los puntos fuertes de las actividades, que factores afectan en el rendimiento o hacían tediosa la labor, posibles soluciones a implementar con el fin de mejorar de los procesos de ejecución de estas. A su vez se plantearon en la marcha las posibles soluciones y los resultados que brindaron, evaluando de forma práctica e inmediata la forma en que se aborda los problemas evaluados.

Uno de los puntos abordados fue la recepción de materiales reciclables a la empresa, ya que el personal utilizado en ocasiones tenía que ser reubicado de una actividad que realizaba previamente, puesto que otro trabajador ocupaba esta labor, mientras el empleado se encargaba de recibir el reciclaje. Para esto se le asignó a ciertos empleados labores cortas que requerían menor atención y que pudieran dejar de lado estas actividades sin comprometer las funciones principales de la empresa.

Como segunda instancia implementada se encontró que el personal utiliza gran cantidad de su tiempo en actividades rústicas y repetitivas en el proceso de almacenaje de los materiales reciclables, por lo que se realizó la compra de implementos y utensilios prácticos para la realización de las funciones sin incurrir en grandes costos para la empresa. Un ejemplo de esto se reflejó en la compactación de latas en el recibimiento, puesto que en algunos casos se entregaban en costales sin compactar adecuadamente, se requería utilizar un operario que realizaba esta actividad de forma manual, a lo que se le dio solución con un compactador manual que agiliza el proceso aumentando la cantidad de latas compactadas por minuto.

Hubo funciones en las que las intervenciones realizadas se dieron con el aumento de personal mínimo para el desarrollo de la actividad, en donde el proceso de caracterización de las condiciones de entrega de reciclaje requirió del aumento de uno a dos empleados más de los ya utilizados en los casos en que el volumen de la carga era superior al volumen o peso habitual de recibido.

Por otro lado, el seguimiento de las funciones que ejecutan los empleados requirieron la elaboración de formatos adecuados a la actividad evaluada, ya que las medidas existentes, aunque eran eficaces al aplicar esta metodología de trabajo se registró un aumento en la productividad del personal evaluado. A su vez el personal de las áreas evaluadas puede

realizar este monitoreo y seguimiento de sus labores llenando ellos mismos los formatos aplicados.

### **3.1.4 COMPRA Y VENTA DE MATERIALES**

La actividad principal de la empresa se basa en la compra y venta de materiales reciclados, de este modo se entiende que esta función la realice durante todo el proceso de práctica en la empresa Universal de Reciclajes San Miguel SAS. En el proceso de compra ya brindado el asesoramiento al cliente como otra de las funciones explicada anteriormente se procede a la evaluación del material que se oferta.

En una compra adecuada se debe realizar una inspección en su mayoría o si es posible del 100% del reciclaje entregado, para verificar que todo el material está compuesto por lo que se dice ofertar, para esto hay diferentes métodos de chequeo físico, químico y biológico. Todos con el fin de una adecuada transición entre el cliente oferente y la empresa.

Para el método físico se aplican técnicas como el pesaje, utilización de imanes, tacto y en algunos casos verificación de densidad del material; el método químico es requerido ante la duda del material reciclado por lo general los metales se aplican ácidos o sulfatos que generan una reacción específica en el material; ya para el método biológico se chequea que el reciclaje no cuente con el crecimiento de microorganismos de forma sensorial visualmente o utilizando el olfato con las respectivas medidas de protección.

La compra de material implicaba llevar una contabilidad de la caja menor de la empresa, teniendo en cuenta que las operaciones se realizaban en menor escala, comprando en su mayoría de veces a clientes que llevaban reciclaje en menor medida y los clientes con gran volumen de material reciclable son ocasionales y algunos de ellos preferían las transacciones en efectivo.

Artículos que se reciben en la compra muchas veces llegan en condiciones de poco uso, aunque no era habitual llegaban clientes interesados en adquirir estos productos, en estos

casos se busca obtener un mayor margen de rentabilidad por el estado en que se ofrece. Resultando así en ganancias con mejor utilidad y dando al cliente un producto con mejor precio en el mercado.

La venta de los productos del reciclaje almacenados durante un periodo de tiempo, por lo general cada mes para la mayoría de los materiales se lleva a cabo en la ciudad de Bogotá, en la que ya se tiene una empresa destinada para la venta del reciclaje, a lo largo del tiempo se realizaron negociaciones con otras empresas del sector que son mayoristas en menor medida, como aporte a la empresa se dejaron inicios para futuras ventas del material reciclable en estos puntos.

Realizadas las operaciones de compra o venta se empezó a implementar un registro de los clientes habituales de la empresa, esto para llevar un adecuado orden en las transacciones ejecutadas y tener un mejor registro contable de los movimientos de la empresa en la parte contable. Ya que anteriormente los registros llevados eran inexistentes generando retrasos en la organización de los documentos contables.

### **3.1.5 CONTROL DE INVENTARIOS**

La empresa al dedicarse a recibir y despachar mercancía en cortos periodos de tiempo necesita llevar un riguroso control de inventarios, para este se me asignaron funciones encaminadas al registro y control de los materiales almacenados en las bodegas de la empresa, para realizar esta labor se tuvo que efectuar un método que integrará la organización y clasificación que llevaba la empresa hasta el momento, y así generar un sistema práctico de control del reciclaje almacenado.

Al principio se consideró entender la sistematización que llevaba la empresa para el control de inventarios, puesto que el sistema con el que clasificaban cada material era es eficiente y ordenado, por tal razón fue complejo considerar cambios a esta técnica de trabajo. Desde la recepción del reciclaje se clasifica adecuadamente los materiales entrantes, el

almacenaje aprovecha al máximo los espacios con los que cuenta la empresa, y en el despacho se tiene en cuenta cuales son los materiales que llevan mayor tiempo almacenados.

Por medio de la comprensión de las necesidades de la empresa se llevó a cabo una proyección de las cantidades máximas de posible reciclaje resguardado en las bodegas, con el fin de hacer una estimación a largo plazo de futuras expansiones de las zonas dedicadas al almacenamiento del reciclaje, los resultados llevaron a entender la afectación en los flujos de acopio del reciclaje, y que el cambios en los tiempos de despacho pueden extenderse hasta en el doble de tiempo actual sin generar represamiento en la empresa. Medida no conveniente de aplicar debido al manejo de algunos materiales como el papel y el cartón que pueden sufrir daños por humedad al tenerse resguardados en el mismo sitio por mucho tiempo.

De igual forma se da a entender que el crecimiento de la empresa en cuanto a recepción de reciclaje puede expandirse sin encontrar afectaciones que interrumpan la llegada de reciclaje al centro de acopio. Esto asegura a las instalaciones de la empresa como adecuadas para correcta entrada y salida de la mercancía almacenada, y que se consideren proyectos para mejorar los flujos de inventarios.

Se encontró que durante la práctica no se llevaba un adecuado registro de ubicación precisa de los lotes entrantes de reciclaje, por lo que se adoptó un sistema de referenciación de los espacios de las bodegas para catalogar asignando un código de sitio a los lotes entrantes y registrando la información en archivos de Excel, esto dio un mayor control al momento de despachar las ventas efectuadas en la empresa.

Al tener la información categorizada de las entradas de reciclaje se dejó de lado el proceso de estimación de cantidades albergadas, ya que anterior a esto no se tenía un dato preciso del reciclaje alojado en las bodegas, siendo inexacto y como consecuencia de registrar esto también se dio un seguimiento a los materiales que llegan en mayor y menor medida.

### **3.1.6 ELABORACIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS**

Revisando si se contaba con un registro de los clientes y usuarios que llegan a la empresa todos los días a realizar ventas y compras de mercancía se pudo notar que existía una carencia en la recopilación de los datos para ellos, lo que generaba demoras al momento de atenderlos, y la falta de la información al momento de registrarla en los libros contables generaba vacíos que sumados a la inexistencia de un software que registrara los flujos de caja, dificultan ampliamente el conocimiento de las utilidades después de toda la operación.

Lo anterior llevó a adoptar una medida que permitiera recolectar los datos de los usuarios, de igual forma hacer entrega de facturación electrónica a los clientes. La solución a esto fue la implementación de un software empresarial que permitiría el registro de la información de los clientes, ordenar las compras que se hacían a los mismos y a su vez se comenzó llevar un registro contable que facilitara saber las ganancias generadas por la empresa.

La adopción de esta medida, hizo que desde el cargo ejecutado se comenzará a realizar capacitación a los empleados que manejan la compra de reciclaje, en donde se enseñó a solicitar desde el inicio de la compra la información necesaria para verificar si el cliente es nuevo o ya ha realizado venta de reciclaje a la empresa. Sabido esto en caso de ser cliente nuevo se le solicitará la información necesaria para realizar la facturación electrónica, y en caso de ser cliente frecuente se avanzaría con mayor facilidad a la compra.

Organizados y capacitados los empleados para la recepción de clientes, se dio paso a la caracterización de la información contable en donde hubo mayor practicidad al aplicar los conceptos aprendidos durante la etapa de estudio, al igual se tuvieron resultados positivos al disminuir la cantidad de tiempo empleado para atender clientes.

### **3.1.7 MANEJO DEL ARCHIVO DE LA EMPRESA**

Una de las primeras funciones otorgadas a mi cargo por la empresa fue el manejo de documentos, para ello se aprendió del proceso establecido previamente para la administración de la papelería. Del que se pudo comprender cómo llevaba la empresa los registros de información, el manejo de las facturas emitidas entre otros documentos referentes a la compañía, distinguir la clasificación de estos fue un reto importante, puesto que no se llevaba un control adecuado de los archivos.

La estandarización de métodos para el manejo de la información, se afrontó como parte de los retos de la práctica en la empresa, como medida inicial se efectuó el ordenamiento de la papelería existente por fechas, desde la más antigua hasta la más reciente, agrupando en ciclos de tiempo con el fin de en caso de requerir algún documento antiguo se busque primero el grupo correspondiente, luego la fecha precisa.

Gran parte de la información de la empresa se encuentra de forma digital, por lo que la organización de las bases de datos de la compañía formó parte del proceso de aprendizaje, en donde se recopiló la información existente y se agrupó en carpetas y se renombró los archivos para tener claridad en que almacena cada documento digital. En este proceso se plantearon los inicios para pasar la mayor cantidad de documentos físicos a virtuales.

Lo que se quiere a futuro es manejar la menor cantidad de papelería posible, para así unificar el método de manejo de la información en la empresa. Todo esto para resolver uno de los problemas que retrasa las funciones de la compañía y es el acceso a la información de la misma, puesto que hasta antes de la puesta en marcha de la estrategia de digitalización se presentaban constantes demoras en la búsqueda de datos que ahora tardan mucho menos.

### **3.1.8 DEMÁS TAREAS O COMPROMISOS VARIOS**

Las tareas encomendadas ocasionalmente fueron parte de la experiencia de la práctica, puesto que hacen salir de la zona habitual de rutinas diarias de la empresa, este fortalecimiento paralelo a las funciones asignadas da el entendimiento de que la labor de asistente administrativo puede llegar a tener otras actividades diferentes, pero que no dejan de estar asociadas al cargo, se menciona brevemente algunas de estas a continuación.

El manejo de la nómina de los empleados fue una labor realizada durante los finales de mes, en donde se revisaba los casos de todos los empleados chequeando que todos cumplieran con la jornada laboral, y en las cuestiones que lo requirieron se le reconocían los recargos y horas extras ejecutados por los empleados, se verificaban al igual el pago de aportes a salud, pensión entre otros pagos que debe realizar el empleador de forma indirecta al empleado.

La evaluación del rendimiento de la maquinaria utilizada en las funciones de la empresa, se realizó con el asesoramiento de personal calificado en el manejo y mantenimiento de las mismas, esto se efectuó para conocer el estado actual de la maquinaria, de paso se chequeo el mantenimiento ejecutado por los expertos. Se hace la aclaración de que la función solo fue la de evaluar el estado previo al mantenimiento, y posterior a él, a fin de registrar la mejoría de la maquinaria a intervención.

Como función menos común se llevó a cabo la entrega de la dotación de trabajo y los elementos de protección personal los empleados de la empresa. A los últimos se les llevó seguimiento de la implementación de los EPP durante las jornadas laborales, exigiendo el uso adecuado de la dotación e implementos resaltando los riesgos de no utilizarlos correctamente, y llevando seguimiento mediante charlas al inicio y final de la jornada laboral, con ánimo de capacitar oportunamente a los empleados.

## **4. APRENDIZAJES**

### **4.1 APORTES SIGNIFICATIVOS DE LA EXPERIENCIA EN LO HUMANO.**

El aporte significativo desde la experiencia de lo humano parte del valor que se le debería dar a una persona que se dedica al reciclaje. Esto en vista de que es una labor donde son excluidos y vulnerados como resultado de una brecha social existente pese a los esfuerzos de algunos organismos por mejorar sus condiciones de trabajo.

La oportunidad de haber realizado la práctica profesional en una empresa de reciclaje permite comprender y evidenciar cómo es el diario vivir de esta población que se dedica a recoger, clasificar y tratar los residuos metálicos para que de esta forma sea posible volver a reutilizarlos en otros procesos productivos, lo que deja al descubierto que podrían estar poniendo en riesgo su vida al estar altamente expuestos a materiales contaminados o tóxicos en medio de la lucha por ser reconocidos como un oficio y en busca de seguir teniendo un impacto en el ámbito económico, social y ambiental.

A partir de lo anterior, se puede hablar de la empatía, un valor el cual se fortalece durante el periodo de aprendizaje, ya que brinda una comprensión profunda y cercana de las dinámicas de esta población, pues la experiencia directa con estas personas permite ver más allá de lo superficial para apreciar los desafíos a los que se tienen que enfrentar con frecuencia para contribuir a un mundo más sostenible y menos perjudicial en un futuro.

Es a raíz de un ser humano más consciente que es posible llegar a dignificar este trabajo, debido a que implica reconocer y valorar desde un aspecto social y profesional la importancia de este tipo de actividades verdes para la gestión sostenible de residuos, lo que impulsa a fomentar el respeto hacia cada individuo desde las propias comunidades en las que desempeñan sus actividades. Así contribuyendo a la disminución de los estigmas de los que son víctimas.

## 4.2. APORTES SIGNIFICATIVOS EN LO SOCIAL

El impacto social de una empresa de reciclaje abarca diferentes aspectos desde lo comunitario, económico y la parte ambiental.

Desde el ámbito social, la empresa promueve el empleo inclusivo para ayudar a las poblaciones vulnerables, pues se encarga de vincular al mercado laboral de una manera más justa a individuos que se enfrentan a una fuerte realidad marcada por la desigualdad.

Integrar a recicladores que en la mayoría de escenarios se encuentran siendo informales en la economía formal contribuye a mejorar su calidad de vida, ya que les brinda acceso a beneficios laborales y sociales que antes no tenían, así contrarrestando los efectos de un mundo que históricamente se construyó bajo bases jerárquicas, promoviendo una mayor equidad y reduciendo la marginalización, pues no vela únicamente por garantizar un ingreso sino que busca dignificar su vida desde lo personal hasta lo profesional.

El tema económico se vincula al apartado anterior en el sentido que si el ser humano no cuenta con una actividad que le permita generar ingresos estables por ende no le será posible satisfacer sus necesidades básicas como acceder a salud, alimentación, educación y vivienda, esto comprendiendo el dinero como un valor de cambio que permite obtener bienes y servicios.

Por otro lado, este tipo de compañías juegan un papel fundamental en el cuidado del planeta, gracias a su ardua labor por darle una segunda vida a los residuos, pero no siendo suficiente con ello también cumplen el rol de educadores tanto en la ciudadanía como en otras empresas.

Colombia es un país reconocido por su diversidad, pero pese a sus grandes atributos se enfrenta a múltiples problemas ambientales como la degradación de bosques y de suelo, deforestación, explotación de recursos renovables, contaminación del agua y del aire,

sufriendo además los efectos del cambio climático. Esto deja en evidencia la necesidad de una educación ambiental que se adapte al contexto social del país, tal y como lo hacen los recicladores al concientizar sobre esta labor fomentando una cultura de responsabilidad ambiental a través de sus actos y regulando el consumo.

### **4.3. APORTES SIGNIFICATIVOS EN LO ECONÓMICO Y EN LO TÉCNICO.**

Los aportes económicos parten en primer lugar del entendimiento de la dinámica de la creación de empleo, en vista de que contribuye a combatir la tasa de desempleo del país que perjudica a miles de personas que por circunstancias sociales no pueden acceder al mercado laboral, bien sea por la carencia de estudios, porque no cumplen la mayoría de edad o por la falta de oportunidades. Ante esto, el aprendizaje del análisis del mercado laboral permitió entender que a pesar de que hay altos índices de informalidad en el sector, el país debe trabajar para hacer del reciclaje un campo productivo de alto impacto como ocurre en algunos países de Asia y Europa.

En este caso una de las estrategias utilizadas para impulsar el empleo es fomentar la colaboración entre las instituciones y las empresas para garantizar que los estudiantes adquieran habilidades prácticas y conocimientos aplicables en el campo laboral. Esto va ligado al tema de la innovación, identificada como una oportunidad para el país, por lo cual también se implementan programas de educación técnica para satisfacer las necesidades de la industria.

Las prácticas en esta empresa de reciclaje reflejan los aprendizajes técnicos que un administrador de empresas puede llegar a aplicar optimizando los procesos en cada etapa productiva a partir del entendimiento de cómo se gestionan las operaciones dentro de la compañía en cada paso de comienzo a fin, siendo estos la recolección, clasificación y procesamiento de los materiales reciclables.

A lo anterior se suma el análisis de costos y beneficios, teniendo en cuenta que se llevó a cabo la atención al cliente y a terceros, donde se le facilita al usuario la información necesaria para poder comercializar los diferentes materiales reciclables manejados por la compañía evaluando su rentabilidad. Asimismo, cada función designada por el responsable de la empresa aportó a la experiencia de saber planificar y ejecutar proyectos sostenibles.

No menos importante y con base en la estrategia planteada para contribuir a un mejor funcionamiento de sus labores desde lo técnico, se destaca la necesidad de incorporar la innovación y la tecnología como una mejora en las condiciones de trabajo, como la implementación de software para el tratamiento de la información y la gestión eficiente de recursos.

Lo mencionado con anterioridad demuestra que la educación de alta calidad y el enfoque en el aprendizaje a lo largo de la vida son fundamentales para estimular el empleo y el desarrollo económico, pues con la ayuda de una visión en la educación técnica y vocacional, la colaboración entre el sector educativo y el sector empresarial, la promoción de la educación continua, es posible lograr crear una fuerza laboral altamente capacitada y adaptable.

Por otra parte, empresas como Universal de Reciclajes San Miguel SAS, le apuesta al funcionamiento de una economía circular, siendo un contraste de la economía lineal, la cual se comprende como un modelo tradicional que deja de lado una relación amigable con el planeta al no conservar las materias primas que emplea para la fabricación de productos, trayendo más consecuencias para el ecosistema.

Una economía circular en cambio, se basa en la reutilización de material y productos para preservarlos el mayor tiempo posible, tal y como lo hace esta compañía que se dedica a la comercialización de chatarra y metales a través de diferentes etapas para su procesamiento: recolección, clasificación y reciclaje.

La actividad liderada por la compañía en Girardot y sus alrededores sin lugar a duda tiene un impacto significativo en la economía local, gracias a que su enfoque ecológico no solo promueve la sostenibilidad ambiental, sino que transforma las conductas humanas de esta población en específico. Esto lo logran a través de iniciativas que fomentan prácticas de producción y consumo más responsables, así contribuyendo a la creación de un patrón económico más sostenible evitando en la medida de lo posible que incremente la generación de desechos.

De acuerdo a lo anterior, estas prácticas no benefician únicamente al medio ambiente, sino que también como se ha señalado pueden generar nuevas oportunidades económicas, la creación de empleos verdes, los cuales equivalen a trabajos dignos al igual que aumenta la productividad y la competitividad. Adicionalmente, puede atraer a inversores y generar alianzas para implementar tecnologías limpias, todo alineado a los principios de la economía circular y el desarrollo sostenible.

#### **4.4. PRINCIPALES APRENDIZAJES PARA EL PERFIL PROFESIONAL**

Para el perfil profesional, la experiencia del desarrollo de la práctica fue beneficiosa porque la empresa permitió fortalecer las capacidades técnicas y humanas que son fundamentales para el desarrollo como persona. Las asignaciones de tareas diversas en todo el proceso de desarrollo ayudaron a explorar en un sin fin de capacidades y actitudes en las cuales no tenía ningún tipo de conocimiento, lo cual fortaleció de manera significativa el perfil de cara a otros trabajos que se pudieran realizar en el futuro.

El desarrollo de habilidades de trabajo en equipo es sin duda uno de los mayores aprendizajes dentro del perfil profesional, puesto que se sabe que los procesos de administración en cualquier escenario implican la interacción con otras personas, por lo cual el manejo de personal y el desarrollo y fortalecimiento de un ambiente laboral ameno también

ayudó a entender el impacto del abordaje de los temas vinculados a los recursos humanos dentro de la administración.

De otra parte, el análisis de un mercado como el del reciclaje ayudó a fortalecer el conocimiento técnico de muchos de los factores que terminan impactando sobre la sostenibilidad de una compañía, lo que muestra que en la economía se deben tener en cuenta un conjunto de variables que impactan el desarrollo de las actividades. Sumado a esto, las comercializaciones de las materias primas también pueden sufrir cambios sustanciales en sus precios, lo cual puede llegar a afectar de manera positiva o negativa el balance de la compañía, por lo cual el desarrollo de estrategias y el planteamiento de escenarios fue otro gran aporte al perfil profesional.

Por último, la construcción de alternativas de mejora implicó un abordaje comparativo de muchos factores dentro de la industria, lo que permitió comprender que la administración de empresas implica un compromiso por la constante proposición de actividades nuevas y el conocimiento de otros mercados para ampliar el potencial económico de la compañía, ya que es labor del administrador velar por la sostenibilidad de la empresa a través del tiempo y por ello debe preocuparse ante las situaciones que impactan negativamente el mercado.

#### **4.5. APRENDIZAJES ABORDADOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

En torno a la socialización de la experiencia es importante destacar que en el proceso se pudo exponer el funcionamiento de una industria que no tiene tanto reconocimiento dentro del mercado, pero que es vital para el sostenimiento ambiental de la ciudad de Girardot. En este sentido, cabe destacar que el manejo de elementos metodológicos para la optimización de los procesos dentro del escenario de práctica aportó un mayor grado de rigurosidad al tratamiento de la información dentro de la compañía.

En el proceso de desarrollo de cada una de las actividades se logró encontrar gran importancia en el saber teórico con el que se aborda el problema de aprendizaje, ya que a partir de estos elementos se logra estructurar un análisis de cada una de las funciones realizadas en el desarrollo del escenario de práctica, lo que sirve para identificar falencias en todas las áreas de la compañía.

Otro de los elementos que generó gran aprendizaje en la socialización fue la interacción con las personas durante el proceso de atención al cliente, puesto que allí se indagó un poco sobre la satisfacción de los servicios prestados y se logró mejorar y fortalecer algunos de los canales de comunicación que están disponibles para interactuar con las personas que llegan a la empresa.

Al realizar una restrictiva del proceso de prácticas profesionales también se puede decir que el trabajo el conocimiento sobre el funcionamiento de la industria del reciclaje es otro factor fundamental que permite plantear una serie de reflexiones entorno a lo que se está realizando desde el país para manejar la problemática de las basuras y el manejo de residuos sólidos, esto debido a que en muchas zonas del país ya se han venido presentando emergencias por los altos grados de contaminación que afectan las zonas destinadas a los rellenos sanitarios.

## 5. CONCLUSIONES

El proceso de adaptación a un entorno de prácticas profesionales resulta ser satisfactoria en cuanto al aprendizaje de las actividades que maneja una empresa, puesto que el conocimiento adquirido se da en un ambiente en el que se maneja presión y se espera la mejor toma de decisiones a problemas que se van dando sobre la puesta en marcha de la operación.

Para dar respuesta a los objetivos establecidos durante el periodo de la práctica profesional se tuvieron presente varios métodos administrativos, el primero: "Encontrar las debilidades de la compañía para ejecutar alternativas de mejora que optimicen los procesos" se encontraron varios factores, pero el principal fue la organización de los datos de la misma empresa y sus clientes, frente a este objetivo se implementó un sistema de archivos dentro de la base de datos para poder optimizar las relaciones internas y externas de la compañía.

Al tener una organización concisa y detallada de las bases de datos de una empresa es uno de los factores más importantes para el desarrollo de sus funciones, ya que al no contar con adecuado registro de datos se incurre en entorpecimiento del cumplimiento de metas y esto acarrea mayor trabajo a los empleados, que por requerir esta información invierten mayor tiempo en labores de archivo innecesarias.

Dentro del segundo objetivo: "Evaluar los diferentes sectores de la empresa para determinar su evolución a través del tiempo" se realizó un análisis dentro de los distintos ámbitos para determinar las fortalezas y debilidades de la empresa y así brinda un punto de partida para realizar una lluvia de ideas que permita darle solución y evolución a los problemas con alto grado de incidencia, y al igual crea estrategias para realizar mejoras en los campos que ya se creen ampliamente fortalecidos. Así mismo se incentiva la participación de los empleados en la mejora constante de la empresa.

En el tercer objetivo: “proponer la implementación de un software que permita manejar de manera eficiente la base de datos de los clientes y la facturación electrónica de la empresa” se hizo la tarea de recolectar los datos dispersos de la empresa y sus clientes, así como un análisis de las potencialidades que brindaría este instrumento a través de un análisis FODA en el que se pudo establecer que de acuerdo a la necesidad de un cliente esto permite optimizar las posibilidades de expansión en el mercado y mejorar los vínculos de comercio, por lo que se dejó a disposición de la directiva la inversión en este elemento. En este sentido, la compañía queda notificada del trabajo realizado y se compromete a evaluar la implementación de la estrategia.

Por último se concluye mediante el transcurso de la práctica que la preparación dada de forma teórica es un inicio de la comprensión del vasto el trabajo llevado a cabo en la vida laboral, y que hay conocimiento que por alto que sea el esfuerzo solo se va a adquirir durante el entorno laboral, por lo que la oportunidad ofrecida de las empresas dedicadas a recibir personal que quiere realizar sus prácticas profesionales es un beneficio para la transición de un entorno estudiantil a uno laboral.

## 6. RECOMENDACIONES

Durante el desarrollo de la práctica profesional como asistente administrativo en la empresa Universal de Reciclajes San Miguel S.A.S. se pueden identificar posterior al análisis de todo el proceso la siguiente serie de recomendaciones útiles para la mejora en el desarrollo de futuras prácticas.

1. Se debe tener claro en el momento de selección de una empresa candidata para el desarrollo de las prácticas profesionales factores como lo es: la actividad económica de la empresa, que el perfil requerido se adapte al tipo de estudio del practicante, y que el estudiante realice una investigación previa de la compañía con el fin de asegurar un conocimiento previo de a qué tipo de oferta está aspirando.
2. Al momento de comenzar a desempeñar de actividades en el mundo laboral, se procura tener disposición adecuada para la realización de todas las actividades asignadas, ya que el choque para las personas que no se encuentran acostumbradas puede ocasionar impactos negativos en el manejo del ambiente laboral y la presión ejercida en el entorno de trabajo.
3. Es necesario realizar la identificación de las necesidades de la empresa que requieren mejoría, esto puede llegar a ser una habilidad destacable en la ejecución de las prácticas, así mismo, al resaltar los temas analizados a los demás empleados se muestra el compromiso de mejorar la empresa durante el proceso.
4. Las decisiones tomadas con respecto al desarrollo de las funciones que requieren atención en la empresa deben ser evaluadas previamente en situaciones controladas que permitan evaluar qué tanto impacto puede repercutir la adopción de las medidas sobre otras actividades de la empresa.

5. Para que haya un manejo adecuado de la información en la empresa sería ideal tener personal capacitado en el tratamiento de datos de forma manual y electrónica, esto a fin de garantizar una organización adecuada de los datos en el momento de solicitarlos para otro tipo de gestión. Sin embargo, esto debe ir acompañado de un respaldo de la empresa para que se invierta en los instrumentos necesarios para optimizar las funcionales como es el caso del software de bases de datos.
6. Después del proceso de prácticas se deja a la parte administrativa del negocio la recomendación de implementar el software de base de datos, luego de explicar detalladamente el análisis que se realizó a través de la matriz DOFA y las repercusiones positivas que puede generar para la empresa la adaptación a este tipo de sistemas digitales.

## 7. REFERENCIAS

CHATARRA. (2023, February 16). Reciclaje en Colombia: Importancia - CHATARRA.

*CHATARRA - Compra de Chatarra Industrial y Liviana.*

<https://www.chatarra.com.co/reciclaje-en-colombia-importancia/>

De Zuani, E. R. (2005). *Introducción a la Administración de las Organizaciones*. Buenos Aires: Valletta.

García López, T y Cano Flores, M (2013) *El FODA: Una Técnica para el Análisis de Problemas en el Contexto de la Planeación en las Organizaciones*. Universidad Veracruzana. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>

Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/39415?page=86>

KOONTZ, Harold y O'DONELL CIRIL, Welrich. (1985) *Administración*. México: Editorial Mc Graw and Hill. 1985.

[https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)

Maldonado Salguero, D. (2018). *PROPUESTA DE UN PROGRAMA PARA EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS DEL CENTRO DE ACOPIO MINORISTA DE LA PLAZA DE MERCADO DE GIRARDOT*. Trabajo de grado. UNIMINUTO, Girardot Cundinamarca.

<https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/6845/1/TSO%20MALDONADO%20SALGUERO%20DIANA%20MARCELA.pdf>

Miranda Torrez, Julián. (2015). El Modelo de las Capacidades Dinámicas en las Organizaciones. *Investigación administrativa*, 44(116)

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782015000200005&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782015000200005&lng=es&tlng=es)

*Normatividad – Compra de Chatarra.* (n.d.).

<https://www.compradechatarra.com.co/normatividad/>

Piza Burgos, Narcisa Dolores, Amaiquema Márquez, Francisco Alejandro, & Beltrán Baquerizo, Gina Esmeralda. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459. Epub 02 de diciembre de 2019. Recuperado en 28 de mayo de 2024, de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=es).

Recemsa, El Chatarrero. (2024, May 3). *Chatarra de cobre: Tasación y reciclaje* / *El*

*Chatarrero*. Recemsa, El Chatarrero. <https://www.elchatarrero.com/chatarra/cobre/>

Reyes Ponce, A. (2004). *Administración de empresas: Teoría y práctica* Primera Parte.

México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.

Robbins, S., Coulter, M. (2014). *Administración* (12.ª edición). México: Pearson Education.

Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (5). Universidad de Deusto Servicio de Publicaciones.

Terradata (2024) Departamento Nacional de Planeación. *Fichas Técnicas*

[https://terridata.blob.core.windows.net/fichas/Ficha\\_25307.pdf](https://terridata.blob.core.windows.net/fichas/Ficha_25307.pdf)

Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia (2007) *ORIGEN Y*

*DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN PERSPECTIVAS*, núm. 20, julio-diciembre, 2007, pp. 45-54 <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>

*Universal de Reciclajes San Miguel S.A.S. Nit. 901.202.259-6.* (n.d.). Universal Reciclaje.

<https://www.unireciclajesanmiguel.com/>

## 8. ANEXOS

### 8.1. ESTRATEGIA DE MEJORA PARA EL ESCENARIO DE PRÁCTICAS

#### Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hay un crecimiento de ventas en el último tiempo.</li><li>2. Existe un posicionamiento de la compañía en los últimos años en el sector del reciclaje.</li><li>3. La empresa está comprometida a encontrar nuevos clientes en Girardot y sus alrededores.</li><li>4. La compañía cuenta con experiencia en el mercado y el personal está capacitado.</li><li>5. La empresa dispone de la maquinaria necesaria para atender la demanda de productos que tiene</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hay mercados no explorados en los alrededores del municipio que pueden ayudar a crecer a la empresa.</li><li>2. Se puede optimizar el proceso de almacenamiento y manejo de la información en la compañía.</li><li>3. La empresa puede continuar el convenio con la universidad para vincular más practicantes.</li><li>4. La parte directiva está abierta a evaluar opciones para mejorar la estructura organizacional.</li><li>5. Se puede capacitar al personal de la empresa para que tenga mejor dominio de las estrategias administrativas</li></ol>
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Falencia en la organización y manejo de la información</li><li>2. La empresa no tiene un contacto constante con sus potenciales clientes en el mercado.</li><li>3. En la compañía se deberían dividir las funciones del personal para que haya mayor eficiencia.</li><li>4. Las personas encargadas de no conocen de estrategias actuales para el manejo de la información</li><li>5. La empresa está limitando sus capacidades al no implementar tecnología para mejorar su rendimiento</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La competencia puede mejorar sus formas de negociar con los clientes.</li><li>2. Las otras compañías empiezan a ver potencial en la contratación de jóvenes capacitados.</li><li>3. La falta de un sistema de base de datos para almacenar información puede generar pérdidas a futuro</li><li>4. Los potenciales compradores se empezarán a ir con empresas que brinden más facilidades y mejores precios.</li><li>5. La dificultad en el proceso de manejo de datos puede generar retrasos en la contabilidad y otros sectores.</li></ol>

## **Análisis FODA**

### **Fortalezas + Oportunidades**

La combinación de las fortalezas y las oportunidades permite potenciar el mercado actual de la empresa, por ello:

1. Dado que la empresa está en un proceso de crecimiento y tiene un mercado potencial con expectativas de expansión, la introducción de personal joven y capacitado en labores administrativas le puede permitir tener una mayor capacidad para reaccionar a los nuevos desafíos que le plantee el mercado para garantizar no solo una sostenibilidad económica sino un impacto positivo en el ambiente.
2. Es necesario que la empresa empiece a realizar inversiones en campos que son fundamentales para la administración de una compañía si quiere adaptarse a las dinámicas del mercado y potenciarse en unos años, ya que este sector ha optado realizar los mismos procedimientos obsoletos sin evaluar que el mercado del reciclaje en otros países ha venido evolucionado y se puede aprender de eso

### **Fortalezas + Amenazas**

En el proceso de análisis de las Fortalezas y Amenazas se puede decir que:

1. Basados en el potencial de crecimiento que tiene el sector y en la adaptabilidad que están teniendo las empresas a procesos como la facturación digital y otros mecanismos, es fundamental que se empiecen a potenciar alternativas de inclusión tecnológica en el sector para ser pioneros en el desarrollo de la industria ya que en Girardot la mayoría de estos establecimientos no lo han hecho.
2. Basado en la necesidad de implementar un manejo de bases de datos que permita a la empresa tener un mayor orden en el mercado, es necesario que aprovechando el buen prestigio que tiene la empresa se empiecen a vincular, al menos de manera temporal,

personas que asesoren los procesos de manejo de la información para que de esta manera se potencie la capacidad de la empresa.

### **Debilidades + Amenazas**

Al combinar las debilidades y amenazas se pudieron analizar los factores más críticos de la empresa y se destaca lo siguiente:

1. La adaptación de las compañías a la nueva era digital es una necesidad inaplazable para competir en un mercado que cada vez tiene mayores desafíos, por esta razón es necesario empezar a ver en la tecnología un aliado que requiere inversión de capital para que pueda dar réditos a futuro. Los empresarios en el país cada vez están más capacitados e innovan en varias áreas, por ello, la introducción de personal joven y capacitado puede ser una forma de mantenerse a la vanguardia de la tecnología
2. En la actualidad el manejo de la información personal se ha convertido en uno de los activos más importantes de las empresas, por ello, el crecimiento de las mismas depende del número de contactos que tenga y las oportunidades de negocio que brinde, de allí la importancia de entender que un mercado interconectado genera mayores oportunidades para las compañías

### **Debilidades + Oportunidades**

Las debilidades y oportunidades brindan la reflexión sobre aquellos aspectos que se pueden transformar para que sean parte importante de la empresa de cara al futuro:

1. Dado que la empresa tiene unas expectativas de expansión en un mercado en el que todavía hay muchos residuos sin aprovechar, la oportunidad de integrar personal administrativo que les ayude a entender mejor los cambios que está teniendo la industria es uno de los factores que más puede explotar. Para ello, los convenios con

universidades le brindan la posibilidad de generar empleo a personal con conocimiento en el tema bajo parámetros legales

2. El interés que existe por parte de la directiva para evaluar el mercado y sus potencialidades de crecimiento se debe aprovechar para que se invierta en la mano de obra de la empresa y la adquisición de nuevas tecnologías como un software de almacenamiento de datos que permita mejorar el funcionamiento de la empresa