



DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA JAMIE FRANCO
SAS DE GIRARDOT CUNDINAMARCA 2020-2024

PRESENTADO POR

BARRIOS FLOREZ JESSICA ALEJANDRA

Código: 310216108

ZAMBRANO RUIZ ANGELICA MARIA

Código: 310216186

UNIVERSIDAD CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

GIRARDOT

2020



DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA JAMIE FRANCO
SAS DE GIRARDOT CUNDINAMARCA 2020-2024

PRESENTADO POR

BARRIOS FLOREZ JESSICA ALEJANDRA

Código: 310216108

ZAMBRANO RUIZ ANGELICA MARIA

Código: 310216186

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
TITULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

ASESOR:

ALBERTO GARCIA MANZANARES

UNIVERSIDAD CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

GIRARDOT

2020



Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Girardot, 29 octubre de 2020



Dedicamos este proyecto primero que todo a Dios por habernos permitido realizarlo de la mejor manera, dándonos fuerza y sabiduría para lograr lo que nos propusimos desde el inicio, y viendo ahora los frutos de este esfuerzo realizado. A nuestras familias por el apoyo continuo e incondicional, factor vital para el éxito del mismo. Y finalmente a la universidad y al docente Alberto García Manzanares, quien nos guio durante todo el proceso con su excelente asesoría, siendo este aprendizaje significativo para nuestras vidas.

*Jessica Alejandra Barrios Florez y
Angélica María Zambrano Ruiz.*



AGRADECIMIENTOS

Las asesoras investigadoras del presente proyecto expresamos nuestros agradecimientos a Dios por permitirnos desarrollarlo de la mejor manera; a nuestros padres por el apoyo incondicional, por los principios y los valores que nos inculcaron.

Agradecemos a nuestro director de trabajo de grado y docente de la facultad de ciencias administrativas económicas y contables de administración de empresas de la universidad de Cundinamarca seccional Girardot, Alberto García Manzanares, por su apoyo constante y aporte de sus conocimientos para el desarrollo y culminación exitosa de este trabajo.

A la empresa JAMIE FRANCO SAS, en especial al representante legal William Melo Rodríguez y la gerente general Jamie Isabel Franco Peña, por darnos la oportunidad de participar en su empresa y poder así contribuir en la mejora de su estructura organizacional.

Por último, agradecemos a todas aquellas personas que de una u otra manera han aportado para hacer posible la elaboración de este trabajo.



TABLA DE CONTENIDO

1. ÁREA, LÍNEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
2. PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	14
3. OBJETIVOS.....	15
3.1. GENERAL.....	15
3.2. ESPECIFICOS.....	15
4. JUSTIFICACIÓN.....	16
5. MARCOS DE REFERENCIA.....	17
5.1. MARCO TEORICO.....	17
5.1.1. MATRIZ DOFA.....	17
5.1.2. MATRIZ AXIOLOGICA.....	18
5.1.3. DIAGNOSTICO EXTERNO POAM.....	18
5.1.4. DIAGNOSTICO INTERNO PCI.....	19
5.1.5. COMPONENTES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	20
5.1.6. DIAGRAMA DE VULNERABILIDAD.....	20
5.1.7. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL.....	21
5.2. MARCO CONCEPTUAL.....	22
5.3. MARCO LEGAL.....	26
5.3.1. Ley 1562 de 2012.....	26
5.3.2. Resolución 0312 de 2019.....	26
5.3.3. Resolución 1401 de 2007.....	26
5.3.4. Ley 9 de 1979.....	26
5.3.5. Resolución 2400 de 1979.....	26
5.3.6. Resolución 2346 de 2007.....	26
5.3.7. Resolución 666 de 2020.....	27
5.3.8. Decreto 1168 de Agosto 2020.....	27
5.3.9. La ley 55 de 1993.....	27
5.3.10. Norma NFPA 704.....	27
5.3.11. Norma NFPA 10.....	28
5.3.12. Decreto 1072 de 2015.....	28



5.3.13. DECRETO 1496 DE 2018 APLICABILIDAD SISTEMA GLOBALMENTE ARMONIZADO.....	28
5.3.14. RESOLUCIÓN 2013 DE 1986	29
5.3.15. DECRETO 1295 DE 1994.....	29
5.3.16. RESOLUCIÓN 1956 DEL 2008	29
5.3.17. RESOLUCIÓN 652 DE 2012	30
5.3.18. RESOLUCIÓN 1409 DE 2012	30
5.4. MARCO GEOGRAFICO	31
5.4.1. UBICACIÓN	32
5.5. MARCO DE ANTECEDENTES:	33
5.5.1. EL DISEÑO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO PARA LA EMPRESA CALCALIZAS DE NOBSA, BOYACÁ.....	33
5.5.2 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: UNA MIRADA HACIA EL FUTURO (Valenzuela & Ramirez, 2010)	33
5.5.3. PROYECTO DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA	34
RESTAURANTE PUEBLITO PAISA DE GIRARDOT (Giraldo, Diaz, & Santos, 2019)	34
5.5.4. "DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DE AGRO-SERVICIOS UBICADOS EN ASUNCIÓN MITA Y EL PROGRESO, JUTIAPA." (ESTRADA, 2014)	34
5.5.5. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL MEDITERRÁNEO DE LA CIUDAD DE GIRARDOT – CUNDINAMARCA AÑO 2016 (Imbachiz & Alarcon, 2015)	35
6. DISEÑO METODOLOGICO	36
6.1. ANÁLISIS DE ENCUESTA	36
6.2. ENTREVISTA CON EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA JAMIE FRANCO SAS	49
7. RECURSOS REQUERIDOS	50
7.1. Recurso Humano.....	50
7.2. Recursos Institucionales.....	50
7.3. Recursos Financieros	50
8. DESARROLLO DEL DIAGNOSTICO	51
8.1. MATRIZ DOFA	52



8.2.	MATRIZ AXIOLOGICA	53
8.3.	DIAGNOSTICO EXTERNO POAM.....	54
8.4.	DIAGNOSTICO INTERNO PCI.....	55
8.5.	COMPONENTES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	56
8.6.	DIAGRAMA DE VULNERABILIDAD	57
8.7.	MEFE.....	58
8.8.	MEFI	59
8.9.	MATRIZ IE	59
8.10.	MATRIZ PEYEA	60
8.10.1.	GRAFICA MATRIZ PEYEA.....	61
9.	ASESORIA ORGANIZACIONAL	62
9.1.	MISION.....	62
9.2.	MISIÓN PROPUESTA.....	62
9.3.	VISION.....	62
9.4.	VISIÓN PROPUESTA.....	63
9.7.	EL MEGA.....	64
9.8.	ORGANIGRAMA	65
10.	PLAN ESTRATEGICO	66
11.	CONCLUSIONES	67
12.	RECOMENDACIONES	68
	Bibliografía.....	69



TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Matriz DOFA	17
Ilustración 2. Matriz axiológica	18
Ilustración 3. Matriz POAM	19
Ilustración 4. Matriz PCI	19
Ilustración 5. Componentes de la cultura organizacional	20
Ilustración 6. Diagrama de vulnerabilidad	21
Ilustración 7. Ubicación empresa JAMIE FRANCO SAS	31
Ilustración 8. Ubicación Google Maps	32
Ilustración 9 Valores corporativos	63
Ilustración 10. Organigrama	65



TABLA DE GRAFICAS

Grafica 1. Genero de encuestados	36
Grafica 2. Antigüedad	37
Grafica 3. Conocimiento de misión y visión	37
Grafica 4. Conocimiento del área de talento humano	38
Grafica 5. Reglamento interno y manual de funciones	38
Grafica 6. Funciones y objetivos propios del cargo.....	39
Grafica 7. Plan de trabajo específico	39
Grafica 8. Conocimiento del organigrama.....	40
Grafica 9. Evaluación de cumplimiento	40
Grafica 10. Afiliados a seguridad social	41
Grafica 11. Capacitación.....	41
Grafica 12. Elementos de protección personal	42
Grafica 13. Clase de EPP y dotación.....	42
Grafica 14. Forma de pago	43
Grafica 15. Estabilidad laboral	43
Grafica 16. Motivación laboral.....	44
Grafica 17. Inducción para la prevención de peligros y riesgos	44
Grafica 18. Mejoramiento de la empresa	45
Grafica 19. Importancia de la labor	45
Grafica 20. Oportunidad de mejoramiento	46
Grafica 21. Relación jefe y colaborador	46
Grafica 22. Interés entre jefe y colaborador.....	47
Grafica 23. Relación encuestado y área o departamento de trabajo	47
Grafica 24. Satisfacción laboral	48
Grafica 25. Aplicación protocolo de bioseguridad Covid-19.....	48
Grafica 26. Grado de vulnerabilidad	57



LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Recursos financieros.....	51
Tabla 2. Matriz DOFA	52
Tabla 3. Matriz axiológica	53
Tabla 4. Matriz POAM.....	54
Tabla 5. Matriz PCI	55
Tabla 6. Componentes de la cultura organizacional	56
Tabla 7. Diagrama de vulnerabilidad	57
Tabla 8. Análisis diagrama vulnerabilidad.....	58
Tabla 9. MEFE	58
Tabla 10. MEFI	59
Tabla 11. Matriz IE	59
Tabla 12. Matriz Peyea	60
Grafica 1. Matriz PeyeaTabla 13. Matriz Peyea.....	60
Tabla 14. Matriz Peyea	60
Grafica 1. Matriz PeyeaTabla 15. Matriz Peyea.....	60
Tabla 16. Plan estratégico	66



TITULO

Diseño De Un Plan Estratégico Para La Empresa JAMIE FRANCO SAS De
Girardot Cundinamarca 2020-2024



1. ÁREA, LÍNEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN

- 1.1. ÁREA: Gestión de las organizaciones y sociedad
- 1.2. LÍNEA: Desarrollo organizacional
- 1.3. PROGRAMA: Administración de empresas
- 1.4. TEMA: Diseño de un plan estratégico para la empresa JAMIE FRANCO SAS de Girardot Cundinamarca 2020-2024



2. PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

JAMIE FRANCO SAS, es una empresa de la región del alto magdalena, dedicada al mantenimiento en infraestructura en todo lo relacionado con pintura, carpintería y ornamentación. La empresa en los cuatro años que lleva de constituida presenta un crecimiento significativo a nivel local, en distintas áreas de la organización, por lo cual se requiere establecer estrategias encaminadas a la competitividad de la empresa en el mercado, las cuales garanticen; optimización de recursos humanos, físicos y financieros. Desde la óptica las futuras administradoras y gerentes de empresa, han observado que la organización presenta aspectos a mejorar, tales como la falta de estructuración de la plataforma estratégica, planes de acción frente a emergencias del entorno los cuales interfieren en el alcance de oportunidades. JAMIE FRANCO SAS actualmente presta sus servicios en las cajas de compensación familiar; Colsubsidio, Compensar y Cafam, por medio de licitaciones y ordenes de pedido las cuales durante los últimos meses de emergencia sanitaria (covid-19) no se realizaron satisfactoriamente y han provocado una disminución significativa en un 40% de sus actividades económicas. De esta manera, se hace necesario el análisis del estado de la empresa, que permita llevar a cabo un plan de diseño estratégico, dotando a la organización de herramientas para actuar frente a las diferentes situaciones que pueda enfrentar.

Ante la presente situación surge el interrogante base de la investigación; ¿Qué estrategias se pueden diseñar para hacer que la empresa JAMIE FRANCO SAS sea más competitiva en el mercado?



3. OBJETIVOS

3.1. GENERAL

Formular un plan estratégico para la empresa JAMIE FRANCO SAS, con el fin de ser más competitivos en el mercado.

3.2. ESPECIFICOS

- Examinar y redefinir la plataforma estratégica de la empresa JAMIE FRANCO SAS.
- Realizar el diagnóstico del estado actual de la empresa JAMIE FRANCO SAS.
- Determinar las áreas críticas de la organización con base en el diagnóstico.
- Diseñar estrategias orientadas a la construcción de planes de acción para la empresa JAMIE FRANCO SAS.
- Elaborar planes de acción de las áreas críticas de la organización.
- Consolidar los planes de acción en una propuesta de plan estratégico.



4. JUSTIFICACIÓN

Dentro del contexto empresarial, es necesario considerar que detrás de cada producto o servicio hay un diseño estratégico de diferenciación en el mercado, lo cual permite mantener la ventaja competitiva dentro del mismo; contemplando nuevas formas de llevar a cabo las actividades comerciales, y empleando nuevos procedimientos que garanticen la mejora continua. Lo anterior no es ajeno a la empresa JAMIE FRANCO SAS, quienes día a día buscan la participación activa dentro de la industria de mantenimiento.

El presente proyecto esta direccionado al desarrollo de un plan de diseño estratégico para que el incremento y la participación de la empresa JAMIE FRANCO SAS dentro de este sector empresarial de mantenimiento en infraestructura, carpintería, pintura y ornamentación, se da acorde a las expectativas gerenciales mediante el cumplimiento de la estructura organizacional, debido a que presenta un significativo posicionamiento ante su corto tiempo de constitución.

De esta manera se busca que las fortalezas que esta organización posee sean identificadas plenamente, y aprovechadas para la expansión a nivel regional, con la finalidad de ampliar la participación en el mercado de manera activa durante los años mencionados dentro del presente documento. Así se logra poner en práctica y aplicar todos los conocimientos adquiridos en el trayecto de la carrera, lo cual fortalece las prácticas profesionales en las áreas administrativas y que además, posiciona a la universidad de Cundinamarca, por el impacto social y en el ámbito empresarial, el cual estará reflejado no solo en este trabajo sino también en las diferentes situaciones que se presenten en la vida personal de cada profesional.



5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1. MARCO TEORICO

5.1.1. MATRIZ DOFA

Es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategia.

Su nombre proviene de las siglas: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Fortalezas y debilidades son factores internos a la empresa, que crean o destruyen valor. Incluyen los recursos, activos, habilidades, etc. Oportunidades y amenazas son factores externos, y como tales están fuera del control de la empresa. Se incluyen en estos la competencia, la demografía, economía, política, factores sociales, legales o culturales (degerencia.com, 2018).

Ilustración 1. Matriz DOFA

MATRIZ DOFA

	Positivos	Negativos
Internos (factores de la empresa)	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Externos (factores del ambiente)	OPORTUNIDADES	AMENAZAS

Fuente. <https://degerencia.com/articulo/que-es-la-matriz-dofa-foda-o-dafo/>



5.1.2. MATRIZ AXIOLOGICA

La Matriz Axiológica es un ejercicio de la Alta Gerencia, representado a través de la ordenación rectangular de un conjunto de variables del mismo tipo (Valores y Principio vs. Grupos de Referencia), que tiene como fin servir de guía para formular la escala de valores de una organización, y constituirse en un apoyo para diagnosticar a futuro. Es de gran importancia para las organizaciones porque permite evidenciar el significado de los valores y principios corporativos para los diferentes grupos de referencia (Porter, 1987).

Ilustración 2. Matriz axiológica

ACTORES PRINCIPIOS Y VALORES	USUARIOS Y/O CLIENTES	PROVEEDORES	FUNCIONARIOS	DIRECTIVOS	ENTIDADES DE CONTROL	FAMILIA Y SOCIEDAD	MEDIO AMBIENTE
* Transparencia	X	X	X	X	X	X	X
* Honestidad	X	X	X	X	X	X	
* Lealtad	X	X	X	X	X	X	X
* Compromiso	X	X	X	X	X	X	X
* Responsabilidad Social	X	X	X	X	X	X	X
* Diligencia	X	X	X	X	X		
* Honradez	X	X	X	X	X		
* Respeto	X	X	X	X	X	X	X

Fuente. <https://docplayer.es/8728626-Escuela-politecnica-del-ejercito.html>

5.1.3. DIAGNOSTICO EXTERNO POAM

La matriz POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio) es la metodología que permite valorar y también identificar las oportunidades y amenazas potenciales de una compañía. Dependiendo de su importancia e



impacto, un grupo de estrategia puede establecer si un factor constituye una oportunidad o una amenaza para la empresa (Corvo, 2019).

Ilustración 3. Matriz POAM

MATRIZ DEL POAM

CALIFICACION FACTORES	GRADO			GRADO			IMPACTO		
	DEBILIDADES			FORTALEZAS					
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
	TECNOLOGICOS	X	X	X	X	X	X	X	X
ECONOMIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X
POLITICA	X	X	X	X	X	X	X	X	X
GEOGRAFICOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SOCIALES				X	X	X	X	X	X

Fuente. <https://es.slideshare.net/ttruth78/planificacin-estrategica-11756894>

5.1.4. DIAGNOSTICO INTERNO PCI

El objetivo de esta matriz es evaluar las fortalezas y debilidades de la compañía en relación con las de la competencia.

Ilustración 4. Matriz PCI

 MATRIZ DEL PCI									
Capacidad	FORTALEZA			DEBILIDAD			Impacto		
	3	2	1	-1	-2	-3	SINTOMA - CONSECUENCIA		
Directiva									
Competitiva									
Financiera									
Tecnológica									
Talento Humano									

Fuente. <https://www.slideserve.com/rudyard-gregory/estrategia-gerencial>

5.1.5. COMPONENTES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Suma determinada de principios, valores y normas (de toda la organización y de cada una de sus unidades estratégicas de negocios; es decir: cada una de sus unidades funcionales) que son compartidos por las personas y grupos de una organización y que controlan la manera que interaccionan unos con otros y ellos con el entorno de la organización (Robbins, 2016).

Ilustración 5. Componentes de la cultura organizacional



Fuente. Los Autores

5.1.6. DIAGRAMA DE VULNERABILIDAD

El análisis de vulnerabilidad y capacidad (AVC) es un proceso participativo de investigación mediante el cual se evalúan los riesgos que enfrentan las personas en un determinado lugar, así como su vulnerabilidad ante estos y su capacidad para sobrellevar y superar las adversidades cuando se presenten (roja, 2008).



Ilustración 6. Diagrama de vulnerabilidad

Anexo.

ANÁLISIS DOFA
DIAGRAMA DE VULNERABILIDAD
COMPONENTE DE COMUNICACIONES DE _____

PUNTO	AMENAZA	CONSECUENCIA	IMPACTO	REACCIÓN	PROBABILIDAD	VULNERABILIDAD
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

Fuente. <https://es.slideshare.net/oscarflopez/documento-analisis-vulnerabilidad-7421560>

5.1.7. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

Para comprender que implica el diagnóstico organizacional se hace necesario iniciar con su definición, desde la perspectiva de diferentes autores, en este sentido, para francés (2001), el diagnóstico organizacional consiste en el análisis del entorno para identificar las oportunidades y amenazas de la empresa, así como, el análisis interno para identificar las fortalezas y debilidades. En tanto, Thompson y Strickland (2004), sugieren que el diagnóstico implica considerar dos grupos de factores: 1) las condiciones competitivas y de la industria y 2) las capacidades competitivas, recursos, fortalezas y debilidades internas, y la posición en el mercado que ocupan las organizaciones (Gerencia, 2019).



5.2. MARCO CONCEPTUAL

El presente marco conceptual aparece discriminado en el siguiente trabajo para orientar y facilitar la comprensión de información plasmada en el mismo de la siguiente manera:

Accidente de trabajo: Un accidente de trabajo es todo acontecimiento repentino que suceda por causa o con ocasión del trabajo que desempeña una persona y que por este hecho el trabajador tenga una lesión en su cuerpo, se perturben sus funciones, se le genere una invalidez o incluso el trabajador muera. Un accidente es realmente un accidente de trabajo cuando la actividad que está desarrollando la persona se relaciona directamente con la labor que desempeña. También es accidente de trabajo el evento que ocurre mientras el trabajador está ejecutando una orden de su jefe. (ARL SURA, 2020)

Administración: Según Hitt, Black y Porter, el término *administración* tiene también otros significados además de "un proceso" o "un conjunto de actividades". A veces el término se emplea para designar un área específica de la organización: el conjunto de individuos que se hace cargo de las labores gerenciales. Así, se podría escuchar la frase: "la administración elaboró una nueva política para el personal" (Hitt, Black, & Porter, 2006).

Competitividad: Para Michael Porter "La Competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar; las compañías a su vez ganan ventajas sobre los mejores competidores del mundo debido a la presión y al reto", de acuerdo a Sharon Oster "La Competitividad de una empresa es la capacidad que tiene para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente sus recursos, en comparación con empresas semejantes en el resto del mundo durante un cierto periodo de tiempo" (Porter, 1987).



Enfermedad laboral: “Enfermedad laboral. Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL, 2020).

Estrategia: En el campo de la Administración y los negocios, se ha definido estrategia como un marco para tomar decisiones sobre cómo jugará el juego de los negocios. Estas decisiones, que ocurren diariamente en toda la organización, incluyen todo, desde inversiones de capital hasta prioridades operativas, desde marketing hasta contrataciones, enfoques de ventas, esfuerzos de marca y cómo cada individuo baraja su lista de tareas pendientes cada mañana (Roncancio, 2019).

Indicadores: Los indicadores son variables que intentan medir u objetivar, en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos para así, poder respaldar acciones. Es la definición de los indicadores y entre los principales atributos de un buen indicador están la disponibilidad, especificidad, confiabilidad, sensibilidad y alcance (inversion, 2012).

Matriz de peligros: La matriz de riesgos es un elemento de gran importancia. Por lo que se debe elaborar con mucho cuidado y la mayor precisión posible. Esto, supone un proceso en el que se deben identificar todos los peligros que amenazan a una empresa y valorar esos riesgos para tenerlos bajo control. La matriz de riesgos responde a preguntas básicas para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Principalmente determina la naturaleza de posibles daños a los que están expuestos los trabajadores, el personal que se involucre con la empresa y los elementos materiales que componen la organización. Además, evalúa y jerarquiza los riesgos y controles y determina medidas de intervención para evitar o disminuir los daños eventuales. La matriz determina cuáles son los



mayores riesgos y estos son el punto de partida para que se determinen los peligros prioritarios para la organización. (NUEVA ISO, 2017).

Mejora continua: El concepto de mejora continua se refiere a que siempre se está en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar. En este sentido, el esfuerzo de mejora continua, es un ciclo ininterrumpido, a través del cual se identifica un aspecto a mejorar, se planea cómo realizar la mejora, se implementa, se verifican los resultados y se actúa de acuerdo con ellos, ya sea para corregir desviaciones o para proponer nuevas metas (LLANOS, s.f.).

Ornamentación: La ornamentación define los estilos decorativos, arquitectónicos, etc. El estilo barroco, por citar una alternativa, se caracteriza por las ornamentaciones excesivas y cargadas de detalles (Merino., 2013).

Optimización: La optimización es la acción de desarrollar una actividad lo más eficientemente posible, es decir, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. Es decir, la optimización significa realizar una tarea de la mejor manera, pudiéndose aplicar a distintos ámbitos como la administración de empresas, la economía y la informática. La optimización, en general, implica lograr el mejor funcionamiento de algo, usando de la mejor forma los recursos (Westreicher, 2020).

Pandemia: Se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad. Se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. Por lo común, los virus que han causado pandemias con anterioridad han provenido de virus gripales que infectan a los animales. (ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD, 2010).



Plan de acción: El plan de acción es una herramienta de gestión utilizada para guiar a los gerentes y a su personal en la realización de tareas que llevarán al negocio a sus objetivos establecidos para el ciclo, pero uno debe ser capaz de desarrollarlo estratégicamente (Content, 2019).

Protocolo de bioseguridad: Un protocolo de bioseguridad es un conjunto de normas y medidas de protección personal, de autocuidado y de protección hacia las demás personas, que deben ser aplicadas en diferentes actividades que se realizan en la vida cotidiana, en el ambiente laboral, escolar, etc., que se formulan con base en los riesgos de exposición a un determinado agente infeccioso y, que están orientados a minimizar los factores que pueden generar la exposición al agente y su transmisión. (MINISTERIO DE SALUD, 2020)

Seguridad y salud en el trabajo: La seguridad y salud en el trabajo consiste en prevenir las enfermedades y riesgos laborales causados por las condiciones de trabajo con el fin de proteger las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores sin importar el tipo de contrato que tengan con la empresa. De igual modo promover una actitud, encaminada en la prevención de riesgos laborales cuyo objetivo es la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. La seguridad y salud en el trabajo se trata de un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen como resultado eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan accidentes. (STEEL, 2019)

Sistema de gestión SST: El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo está basado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) y consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar. (FUNCION PUBLICA, 2019).



5.3. MARCO LEGAL

5.3.1. Ley 1562 de 2012

Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. (CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 2012)

5.3.2. Resolución 0312 de 2019

Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST. (MINISTERIO DE TRABAJO, 2019)

5.3.3. Resolución 1401 de 2007

Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo. Que corresponde al Ministerio de la Protección Social, definir políticas y programas de prevención en materia de riesgos profesionales, para lo cual se requiere contar con información periódica y veraz, sobre las contingencias de origen profesional ocurridas a los trabajadores dependientes e independientes. (MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL, 2007)

5.3.4. Ley 9 de 1979

Por la cual se dictan Medidas Sanitarias, de la protección del medio ambiente. (ARL SURA, 1979)

5.3.5. Resolución 2400 de 1979

Por el cual se establecen disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad industrial en los establecimientos de trabajo. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1979).

5.3.6. Resolución 2346 de 2007

Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. (MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL, 2007)



5.3.7. Resolución 666 de 2020

La Resolución 666 del 24 de abril de 2020, por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus Covid-19, está orientada a minimizar los factores que pueden generar la transmisión de la enfermedad por Covid-19 y deberá ser implementado los empleadores y trabajadores del sector público y privado que requieran desarrollar sus actividades durante el periodo de la emergencia sanitaria y las ARL. (MINISTERIO DE SALUD, 2020)

5.3.8. Decreto 1168 de Agosto 2020

Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable. (MINISTERIO DEL INTERIOR, 2020)

5.3.9. La ley 55 de 1993

Por medio de la cual se aprueba el "Convenio número 170 y la Recomendación número 177 sobre la Seguridad en la Utilización de los Productos Químicos en el Trabajo", adoptados por la 77a. Reunión de la Conferencia General de la OIT, Ginebra, 1990. (ARL SURA, 1993).

5.3.10. Norma NFPA 704

La norma NFPA 704 es el código que explica el diamante del fuego, utilizado para comunicar los peligros de los materiales peligrosos. Es importante tener en cuenta que el uso responsable de este diamante o rombo en la industria implica que todo el personal conozca tanto los criterios de clasificación como el significado de cada número sobre cada color. Así mismo, no es aconsejable clasificar los productos químicos por cuenta propia sin la completa seguridad con respecto al manejo de las variables involucradas. Clasificados así: rojo, riesgo de inflamabilidad; amarillo, riesgo por inestabilidad; azul, riesgo a la salud y blanco indicaciones especiales. (ARL SURA, 2007).



5.3.11. Norma NFPA 10

Norma para Extintores Portátiles contra Incendios Esta edición de la NFPA 10, Norma para Extintores Portátiles Contra Incendio, fue preparada por el Comité Técnico sobre Extintores Portátiles contra Incendios y deliberó y fue considerada por la NFPA en su reunión anual realizada en Junio -8 de 2006, en Orlando Fl. Fue emitida por el Consejo de Normas con fecha Julio 28 de 2006. Fue liberada para su publicación con una fecha efectiva de Agosto 17 de 2006 y reemplaza las ediciones anteriores. (Organización Iberoamericana de Protección Contra Incendios, 2007)

5.3.12. Decreto 1072 de 2015

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. *Artículo 2.2.4.6.25. Prevención, preparación y respuesta ante emergencias.* El empleador o contratante debe implementar y mantener las disposiciones necesarias en materia de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, con cobertura a todos los centros y turnos de trabajo y todos los trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluidos contratistas y subcontratistas, así como proveedores y visitantes. (MINISTERIO DE TRABAJO, 2016).

5.3.13. DECRETO 1496 DE 2018 APLICABILIDAD SISTEMA GLOBALMENTE ARMONIZADO

Por el cual se adopta el Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y etiquetado de Productos Químicos y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad química.

El presente Decreto tiene por objeto adoptar el Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos – SGA de la Organización de las Naciones Unidas, sexta edición revisada (2015), con aplicación en el territorio nacional, para la clasificación y la comunicación de peligros de los productos



químicos y establecer las disposiciones para tal fin (MINISTERIO DE SALUD Y TRABAJO, 1986).

5.3.14. RESOLUCIÓN 2013 DE 1986

Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo. Todas las empresas e instituciones, públicas o privadas, que tengan a su servicio diez o más trabajadores, están obligadas a conformar un Comité de Medicina, higiene y Seguridad Industrial, cuya organización y funcionamiento estará de acuerdo con las normas del Decreto que se reglamenta y con la presente Resolución (MINISTERIO DE SALUD Y TRABAJO, 1986).

5.3.15. DECRETO 1295 DE 1994

Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. El Sistema General de Riesgos Profesionales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan (MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, 1994).

5.3.16. RESOLUCIÓN 1956 DEL 2008

Por la cual se adoptan medidas en relación con el consumo de cigarrillo o de tabaco. Que conforme a lo anterior, todas las personas deben estar protegidas contra la exposición al humo de tabaco y, por tanto, todos los lugares de trabajo interiores y lugares públicos cerrados deben estar libres de tabaco y, para tal fin, la sociedad en su conjunto debe apoyar y asegurar el cumplimiento de las medidas encaminadas a lograr entornos sin tabaco (MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL, 2008).



5.3.17. RESOLUCIÓN 652 DE 2012

Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. El objeto de la presente resolución es definir la conformación, y funcionamiento del comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, así como establecer la responsabilidad que les asiste a los empleadores públicos y privados y a las Administradoras de Riesgos Profesionales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, contenidas en el artículo 14 de la Resolución número 2646 de 2008. (MINISTERIO DE TRABAJO, 2012).

5.3.18. RESOLUCIÓN 1409 DE 2012

Por la cual se establece el Reglamento de Seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas. Objeto y campo de aplicación. La presente resolución tiene por objeto establecer el Reglamento de Seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas y aplica a todos los empleadores, empresas, contratistas, subcontratistas y trabajadores de todas las actividades económicas de los sectores formales e informales de la economía, que desarrollen trabajo en alturas con peligro de caídas. Para efectos de la aplicación de la presente resolución, se entenderá su obligatoriedad en todo trabajo en el que exista el riesgo de caer a 1,50 m o más sobre un nivel inferior (MINISTERIO DE TRABAJO, 2012).



JF

5.4. MARCO GEOGRAFICO

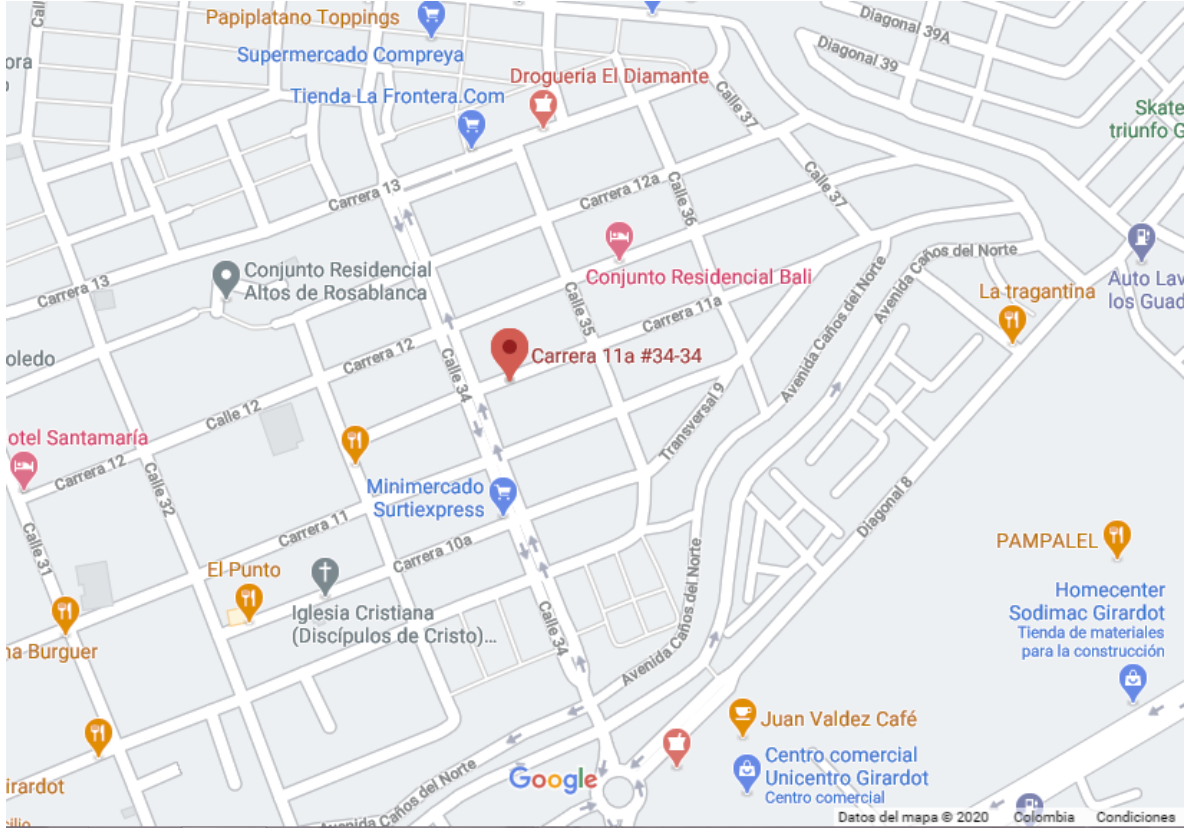
Ilustración 7. Ubicación empresa JAMIE FRANCO SAS





5.4.1. UBICACIÓN

Ilustración 8. Ubicación Google Maps



Fuente. <https://goo.gl/maps/km5oA8rBkvWUbSsu9>

La empresa JAMIE FRANCO SAS, se encuentra ubicada en la ciudad de Girardot siendo esta un punto central entre sus proveedores y clientes, lo cual facilita el desarrollo de sus actividades económicas, así como también la localización de su sede central en la carrera 11 a # 34- 34 barrio Rosa blanca donde efectúan los trabajos sin ningún tipo de molestia hacia los habitantes de sector así como tampoco genera mayor contaminación ambiental debido a las remodelaciones que se han realizado dentro del predio.



5.5. MARCO DE ANTECEDENTES:

5.5.1. EL DISEÑO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO PARA LA EMPRESA CALCALIZAS DE NOBSA, BOYACÁ (Gonzales, Hernandez, & Corredor, 2013)

Una de las grandes debilidades que enfrentan las pequeñas empresas es la falta de organización, generando conflictos, sobrecargas o subutilización de los empleados, repetición de tareas, problemas de comunicación y dirección y efectos negativos en los resultados esperados para la empresa. El diseño organizacional es una respuesta a esta falencia para fortalecer las empresas y le permite un mejor entendimiento de sí misma, mejorando sus niveles de competitividad. Teniendo en cuenta el anterior artículo podemos establecer que el diseño es un plan estratégico es necesario para la mejora continua de la empresa objeto de estudio.

5.5.2 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: UNA MIRADA HACIA EL FUTURO (Valenzuela & Ramirez, 2010)

El diagnóstico constituye una parte de gran importancia en el proceso de consultoría. A partir de un diagnóstico acertado podrán implementarse cambios deseados en el sistema organizacional, podrán insinuarse tendencias de desarrollo, podrán hacerse proyecciones y planificaciones que guarden relación con las posibilidades de la organización. El diagnóstico es una etapa necesaria de cualquier intervención en las organizaciones y su utilidad como instrumento adecuado para el conocimiento de la organización y para la planificación racional de su devenir ha sido crecientemente reconocida por los hombres de empresa de nuestro país y del mundo. Es importante tener presente, sin embargo, que es solo una etapa en un proceso de mayor envergadura. Como lo menciona el artículo anterior el diagnóstico organizacional abarca un todo en el proceso de



estructuración de una empresa en el cual se evalúan los puntos críticos y es de apoyo en la toma de decisiones.

5.5.3. PROYECTO DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA

RESTAURANTE PUEBLITO PAISA DE GIRARDOT (Giraldo, Diaz, & Santos, 2019)

Actualmente algunas empresas u organizaciones presentan retrasos que les generan una disminución de la competitividad, lo que es causado por errores gerenciales y desconocimiento en diferentes procedimientos económicos y administrativos. Ello involucra procesos internos y externos, los cuales son factores que intervienen en el crecimiento de la empresa.

Las empresas u organizaciones deben preocuparse no solo por ser eficientes, sino también por ser sostenibles en el mercado, aunque cada vez sea más competido. Partiendo de esto es importante que las entidades se autoevalúen y busquen ese mejoramiento continuo. Partiendo de la observación y trabajo de campo que se realizó en este proyecto de grado el diagnóstico organizacional es una herramienta fundamental para las pequeñas y medianas empresas, ya que plantea estrategias como planes de acción para mejorar dentro de los procesos de la organización.

5.5.4. "DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DE AGRO-SERVICIOS UBICADOS EN ASUNCIÓN MITA Y EL PROGRESO, JUTIAPA." (ESTRADA, 2014)

Cummings y Worley (2007), establecen que diagnóstico dentro de las empresas es el proceso de averiguar cómo funciona la compañía en el momento actual y de recabar la información necesaria para diseñar las intervenciones del cambio. Normalmente viene después de una entrada y contratación exitosas, que preparan el terreno para hacerlo bien. Estos procesos le sirven al profesional del desarrollo organizacional y a los empleados para determinar juntos, problemas en los cuales



concentrarse así como la manera de colaborar para tomar medidas a partir del diagnóstico.

Rogmanoli (2007), especifica que diagnóstico en el mundo de las empresas, es cuando se hace referencia a aquellas actividades tendientes a conocer, el estado actual de una empresa y los obstáculos que impiden obtener los resultados deseados. Teniendo en cuenta estos dos conceptos de Diagnostico se puede consolidar las bases para llevar a cabo la realización del plan estratégico para la empresa JAMIE FRANCO SAS, ya que nos aporta una idea clara de los aspectos a tener en cuenta para analizar a estructura organizacional de la misma.

5.5.5. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA ESTÉTICA FACIAL Y CORPORAL MEDITERRÁNEO DE LA CIUDAD DE GIRARDOT – CUNDINAMARCA AÑO 2016 (Imbachiz & Alarcon, 2015)

Las estrategias hacen referencia a cómo lograr un objetivo, y estas deberán ser lo más eficiente posible. No olvidemos que casi toda organización dispone de unos recursos limitados los que deben ser correctamente administrados con el fin de maximizar sus utilidades, lo que hace imperativo diseñar unas estrategias con base en la situación real de la empresa. Esto quiere decir que se debe realizar un estudio y un análisis interno de la organización que permita conocer a fondo tanto las debilidades como las fortalezas, las oportunidades y amenazas de la empresa, y es esta herramienta la que nos va a permitir hacer un diagnóstico de la empresa, del cual se partirá para rediseñar las estrategias o para crearlas desde cero si es que estas no existen. De lo anterior podemos concluir que para llevar a cabo el diagnostico organizacional se deben emplear matrices que permitan la evaluación interna y externa de los factores o procesos que intervienen en las actividades económicas de la empresa.



6. DISEÑO METODOLOGICO

Para llevar a cabo la elaboración del presente proyecto de diseño organizacional, se realiza una investigación analítica e inductiva, la cual permite obtener información valiosa y así poder identificar la condición actual de la empresa JAMIE FRANCO SAS. Dicha información se obtiene directamente con el representante legal de la empresa, de igual forma se aplican encuestas a los colaboradores, los datos allí recolectados sirven de insumo para alimentar las matrices necesarias con el ánimo de conocer aquellas fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la empresa.

Debido a la situación actual de emergencia que vivimos Covid-19, se optó por aplicar una encuesta a los colaboradores vía virtual y hacer una entrevista al representante legal de manera virtual también, con el ánimo de obtener la muestra de estudio.

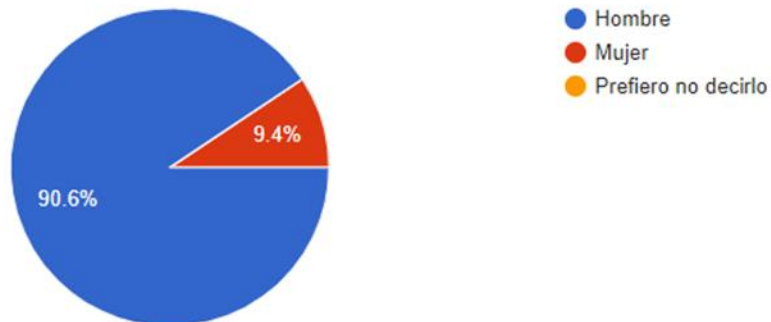
La encuesta está conformada por las siguientes preguntas y se aplicó a 32 colaboradores:

6.1. ANÁLISIS DE ENCUESTA

Grafica 1. Genero de encuestados

Seleccione su género

32 respuestas



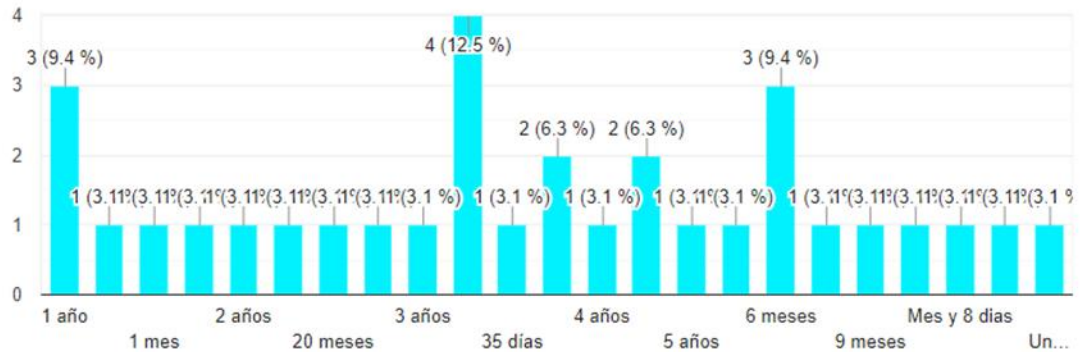


En la anterior grafica podemos observar que del personal encuestado de JAMIE FRANCO SAS, la mayoría son hombres, ya que del 100% tenemos como resultado 90.6%.

Grafica 2. Antigüedad

Antigüedad en la empresa

32 respuestas

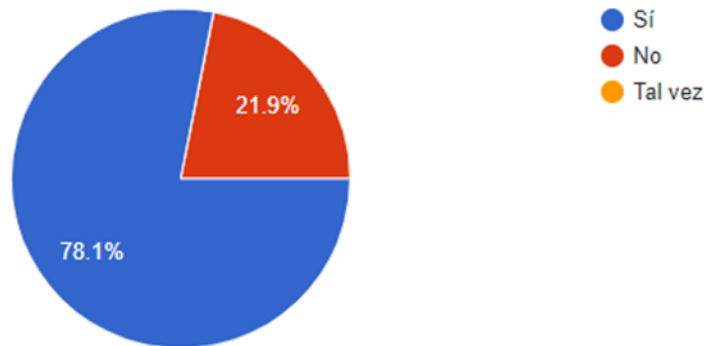


Teniendo en cuenta los porcentajes de la gráfica, podemos identificar que la mayoría de los colaboradores no son tan antiguos en la organización.

Grafica 3. Conocimiento de misión y visión

¿Usted conoce la misión y visión de su empresa?

32 respuestas



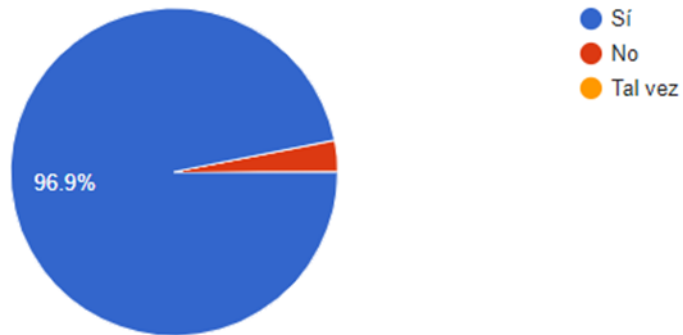
El 78.1% de los colaboradores encuestados afirman conocer la misión y visión de la empresa y un 21.9% no tienen conocimiento de ella.



Grafica 4. Conocimiento del área de talento humano

¿Conoce usted, si existe un área de talento humano?

32 respuestas

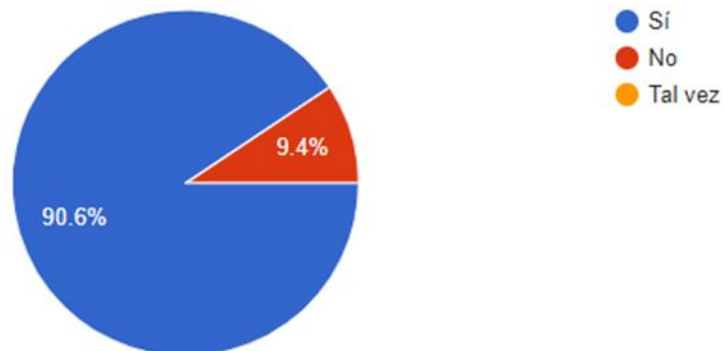


El 96.9% de los colaboradores encuestados saben que existe un área de talento humano dentro de la organización.

Grafica 5. Reglamento interno y manual de funciones

¿Conoce usted el reglamento interno y manual de funciones de la empresa?

32 respuestas



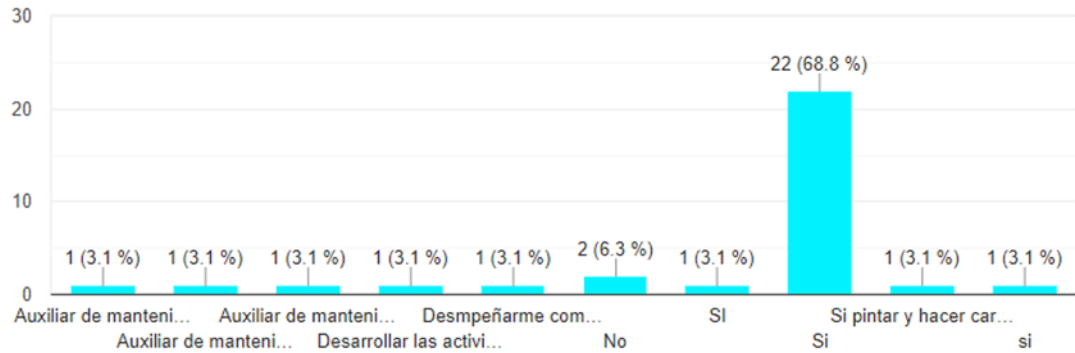
De la gráfica anterior se pudo apreciar que el 90.6% de los colaboradores encuestados afirman que conocen el reglamento interno y manual de funciones de la empresa, mientras que el 9.4 % no lo conocen.



Grafica 6. Funciones y objetivos propios del cargo

Si la respuesta anterior fue si, ¿conoce las funciones y objetivos propios de su cargo?

32 respuestas

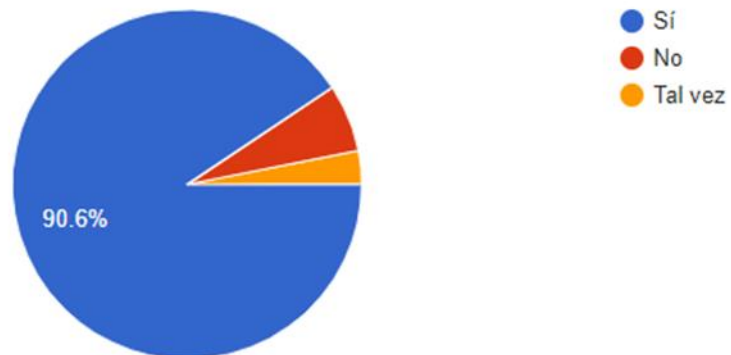


La mayoría de los colaboradores encuestados afirmo conocer las funciones y objetivos de su cargo.

Grafica 7. Plan de trabajo especifico

¿Tiene usted un plan de trabajo específico?

32 respuestas

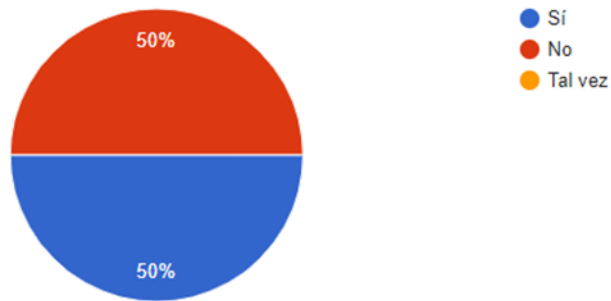


Se logró evidenciar que el 90.6% de los colaboradores encuestados tiene un plan de trabajo específico dentro de la organización.

Grafica 8. Conocimiento del organigrama

¿Sabe usted, si existe un organigrama definido en el que se visualizan los cargos dentro de la empresa? Entendiendo que el organigrama, es una herramienta para estructurar las diversas responsabilidades y relaciones dentro de una empresa.

32 respuestas

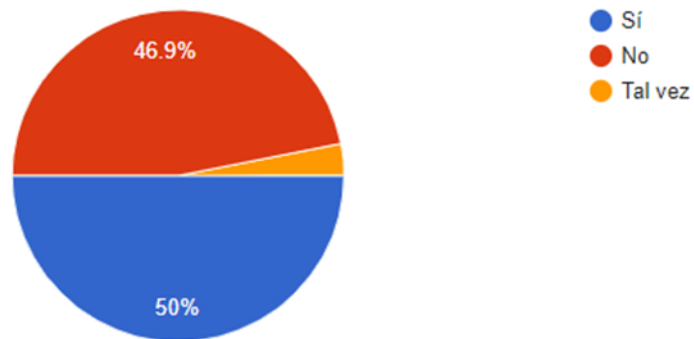


Con la anterior grafica se observó que el 50% de los colaboradores encuestados afirmo conocer el organigrama mientras el otro 50% indica que lo desconoce.

Grafica 9. Evaluación de cumplimiento

¿Conoce usted si la empresa realiza evaluación de cumplimiento?

32 respuestas



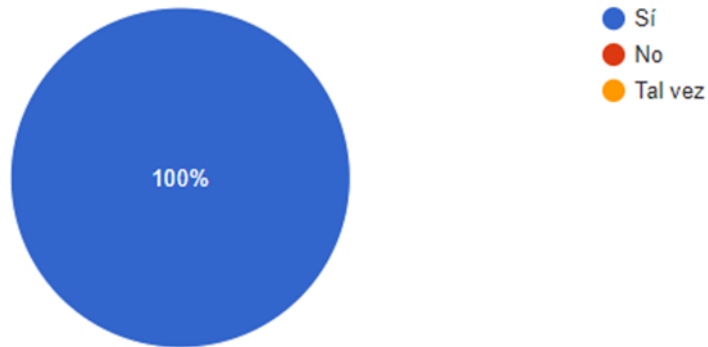
Se logró evidenciar que el 50% de colaboradores encuestados si conocen la evaluación de cumplimiento que realiza la empresa, así como el 46.9% indican que no tienen conocimiento del tema.



Grafica 10. Afiliados a seguridad social

¿Sabe a que seguridad social esta afiliado usted?

32 respuestas

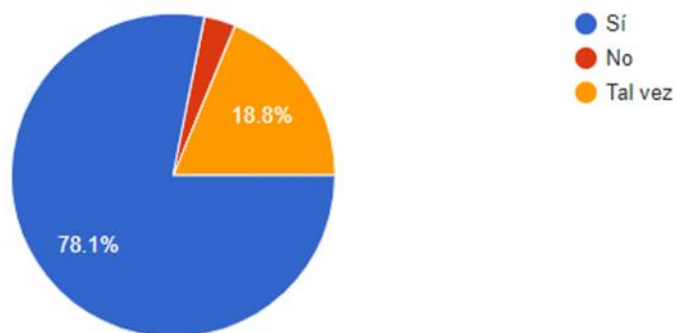


El 100% de los colaboradores encuestados tiene presente la empresa de afiliación de seguridad social.

Grafica 11. Capacitación

¿Recibe capacitación oportuna para desempeñar con éxito sus labores?

32 respuestas



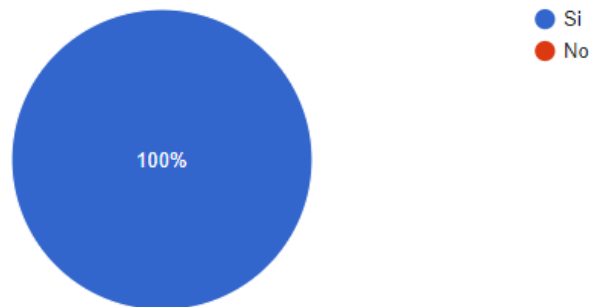
Como se refleja en la gráfica, el 78.1% de los colaboradores encuestados afirmaron que reciben capacitación oportuna para desempeñar las actividades que les asignan y el 18.8% afirma que tal vez han recibido capacitación.



Grafica 12. Elementos de protección personal

La legislación colombiana reglamentó la dotación como una prestación social que debe entregar el empleador a los trabajadores que devenguen hasta dos salarios mínimos mensuales legales, según el Código Sustantivo del Trabajo (CST), del Artículo 230 al 235. ¿La empresa suministra los EPP y dotaciones exigidas por la ley acorde a la actividad a ejecutar?

35 respuestas

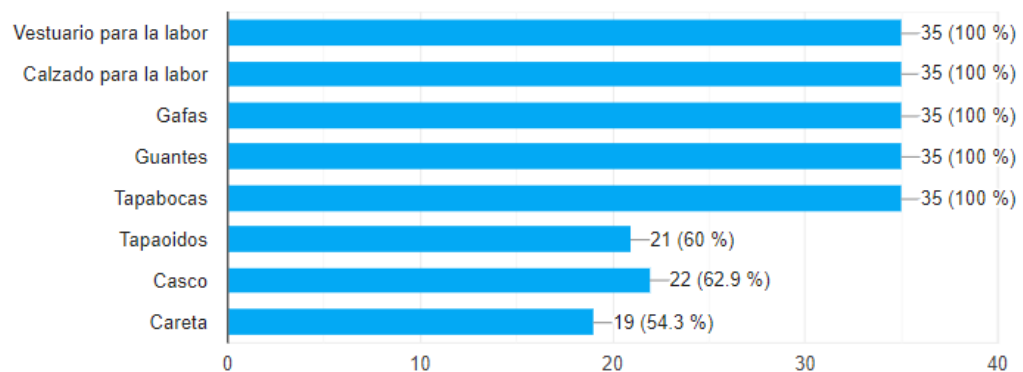


El 100% de los colaboradores encuestados afirmaron que la empresa les suministra los EPP que requieren para desempeñar sus labores.

Grafica 13. Clase de EPP y dotación

¿Qué EPP y dotaciones le suministra la empresa?

35 respuestas

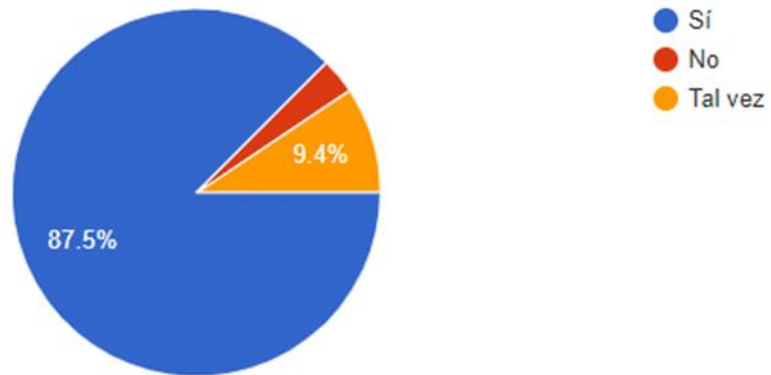


La mayoría de los colaboradores encuestados, afirman que la empresa le suministra tanto el vestuario y calzado establecido por la normatividad vigente.

Grafica 14. Forma de pago

¿Es de su agrado la manera de pago de la empresa?

32 respuestas

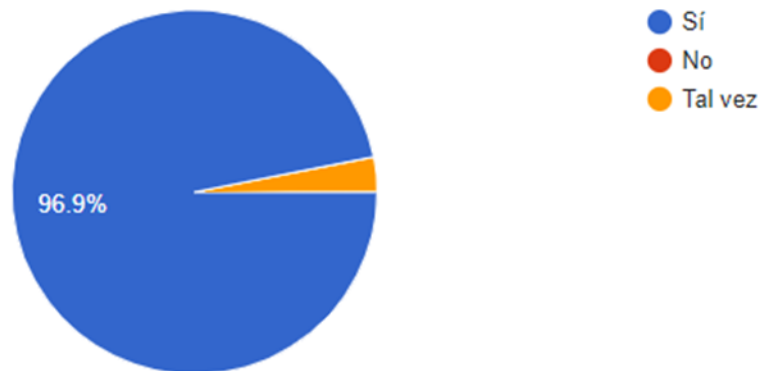


En esta grafica se ve reflejado que el 87.5% está de acuerdo con la forma de pago de la empresa, mientras que el 9.4% no lo está.

Grafica 15. Estabilidad laboral

¿La empresa le brinda estabilidad laboral?

32 respuestas



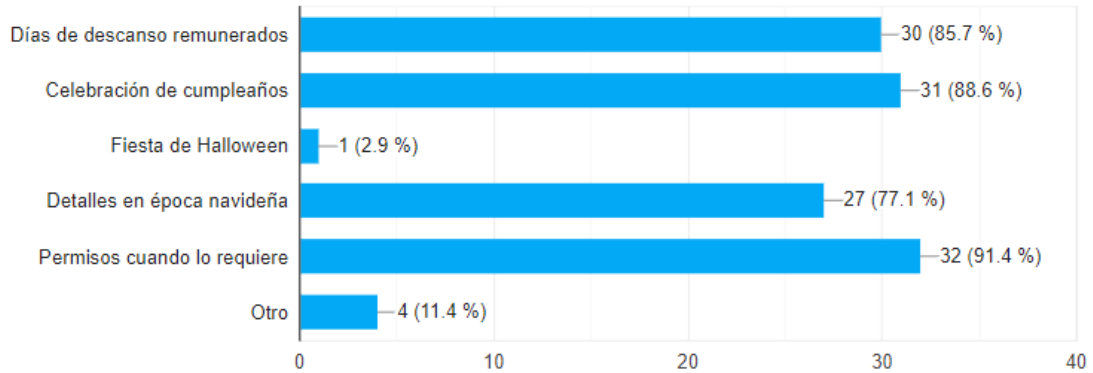
El 3,1% de los colaboradores encuestados afirma no contar con estabilidad laboral en la empresa y el 96.9% afirma contar con estabilidad laboral en la empresa.



Grafica 16. Motivación laboral

De los siguientes incentivos y bonificaciones, ¿Cuáles recibe por parte de la empresa?

35 respuestas

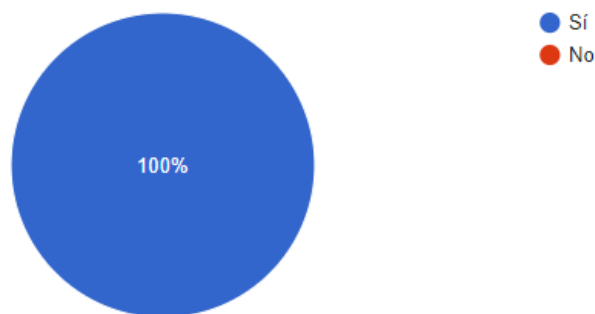


De los colaboradores encuestados se pudo observar que la manera como se motiva el esfuerzo de su trabajo es por medio de compensatorios, también se realiza la celebración de cumpleaños, detalles para navidad y se les concede permisos cuando lo requieren.

Grafica 17. Inducción para la prevención de peligros y riesgos

¿Usted recibió inducción de ingreso enfocada a la prevención de los peligros y riesgos inherentes a su puesto de trabajo y entorno laboral y demás medidas preventivas en seguridad y salud en el trabajo?

35 respuestas



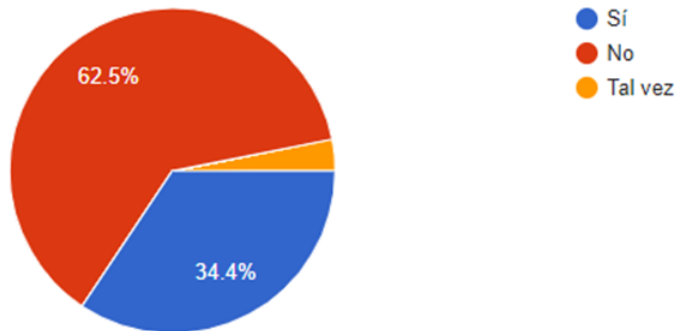
Se puede observar que el 100% de los colaboradores encuestados afirmaron recibir inducción enfocada a prevenir los peligros y riesgos según su área de trabajo.



Grafica 18. Mejoramiento de la empresa

¿Considera usted que la empresa tiene que mejorar en algo?

32 respuestas

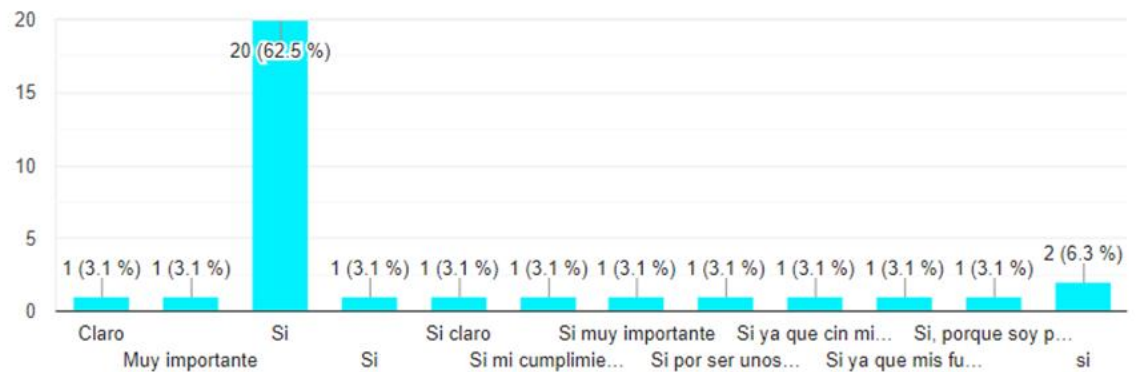


Del 100% de los encuestados, el 34.4% afirma que la empresa debe mejorar en algunos aspectos, mientras que el 62.5% afirma que no.

Grafica 19. Importancia de la labor

¿Su labor es importante en la empresa?

32 respuestas

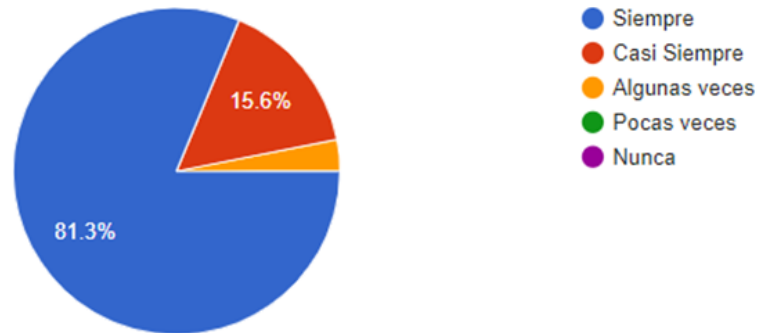


El 62.5% de los encuestados considera que la labor que ellos desempeñan en la empresa es importante.

Grafica 20. Oportunidad de mejoramiento

¿La empresa le da la oportunidad de sacar lo mejor de sí?

32 respuestas

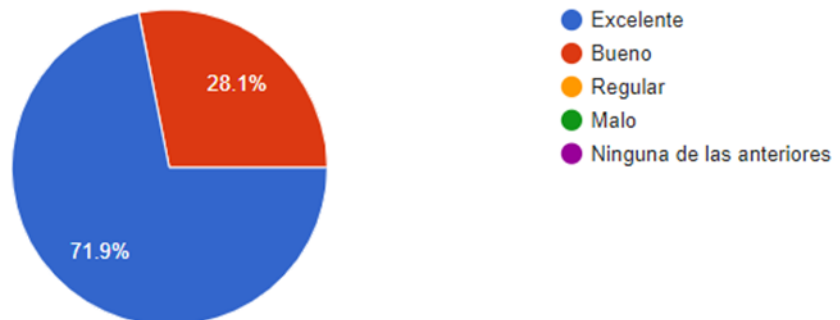


Del total de colaboradores encuestados se observó que el 81.3% afirman que la empresa siempre les da la oportunidad de sacar lo mejor de sí, mientras que el 15.6% indican que casi siempre.

Grafica 21. Relación jefe y colaborador

¿Cómo es la relación entre jefes y colaboradores?

32 respuestas

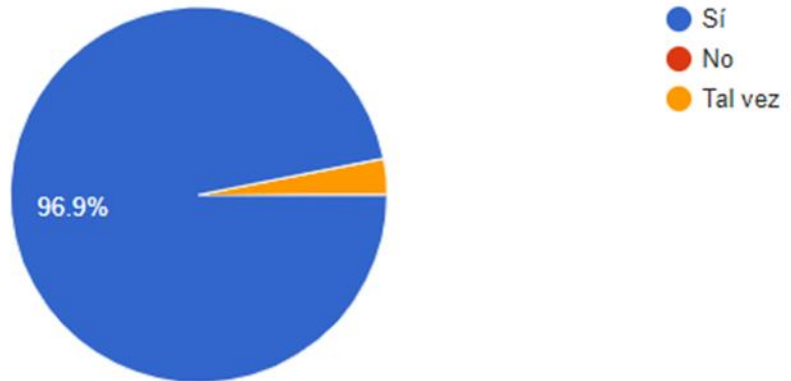


De la anterior grafica podemos analizar que la relación entre jefes y colaboradores varía entre excelente con un 71.9% y buena con un 28.1% del 100% de los encuestados.

Grafica 22. Interés entre jefe y colaborador

¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

32 respuestas

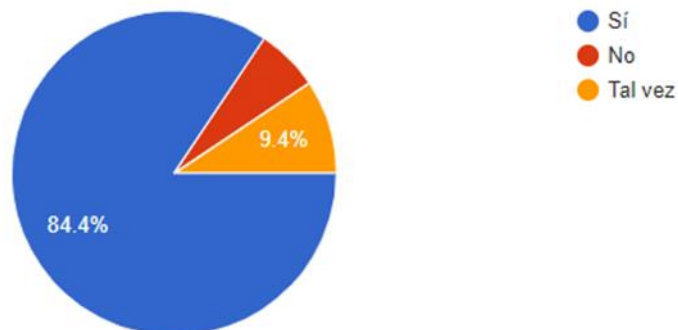


Se Pudo evidenciar que el 96.9% de los colaboradores encuestados afirmo que sus jefes o supervisores muestran interés en ellos.

Grafica 23. Relación encuestado y área o departamento de trabajo

¿Se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?

32 respuestas



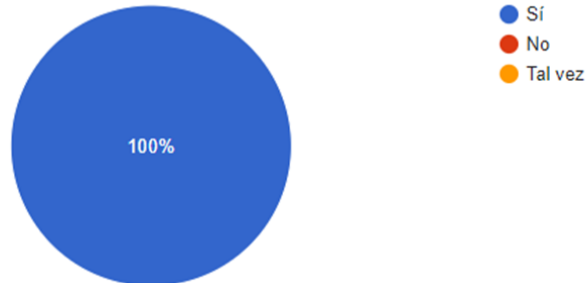
Del 100% de colaboradores encuestados se logró evidenciar que el 84.4% se siente acogido por sus compañeros de trabajo mientras que el 9.4% indican que talvez.



Grafica 24. Satisfacción laboral

¿Está a gusto con el trabajo que hace?

32 respuestas



El 100% de los colaboradores encuestados afirman que se siente a gusto con el trabajo que realizan en la organización.

Grafica 25. Aplicación protocolo de bioseguridad Covid-19

De acuerdo a la normatividad vigente, Resolución 666 de 2020, las empresas deben establecer un protocolo de bioseguridad para la prevención del Covid-19. ¿Usted lo conoce y lo aplica?

35 respuestas



El 100% de los colaboradores encuestados afirman que en la empresa si se cumple con el protocolo de bioseguridad para emergencia biosanitaria Covid-19.



6.2. ENTREVISTA CON EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA JAMIE FRANCO SAS (Aspectos Importantes)

- ❖ La empresa en marzo del 2016 aproximadamente paso de ser persona natural a persona jurídica, cuando sufrió esa transformación se establecieron misión, visión y valores.
- ❖ Actualmente la empresa no cuenta con objetivos definidos y tampoco cuenta con estrategias planteadas para el cumplimiento de los mismos debido a que la empresa se encuentra en un proceso de implementación.
- ❖ La empresa JAMIE FRANCO SAS como tal es una empresa nueva, por tal motivo la empresa se encuentra en un proceso de implementación; pero a corto plazo ya la empresa ya está haciendo todo las gestiones para realizar estos planes.
- ❖ Los cargos en la empresa como tal están definidos, todas las personas saben cuál es su función dentro de la empresa, pero no se cuenta con un organigrama publicado dentro de la misma.
- ❖ En la empresa lo colaboradores tienen el conocimiento de cómo se debe realizar el proceso de cada actividad, pero la empresa como tal no cuenta con un manual donde se especifique el paso a paso de lo que se debe realizar en cada actividad, pero los colaboradores si saben que se debe realizar ya que cuentan con la experiencia y la información que reciben en el proceso de inducción.
- ❖ En la empresa la estructura organizacional ha venido sufriendo transformaciones debido a las necesidades a las que se ha enfrentado la empresa, a medida que ha tenido más obligaciones se ha venido contratando personal idóneo para ir modificando esa estructura de la empresa.
- ❖ La empresa da un valor agregado en los servicios que presta ya sean materiales o en conocimientos.



- ❖ Las condiciones que ofrecen las cajas de compensación a JAMIE FRANCO SAS son muy inestables y en ocasiones no dejan que las empresas crezcan, debido a que la empresa solo contrata por temporadas lo que ocasiona que la empresa presente bajones en los periodos que no nos contratan, ya depende que la empresa busque otros horizontes para esos periodos sin ocupación.
- ❖ La empresa no cuenta con un sistema establecido para digitalizar la información.

7. RECURSOS REQUERIDOS

7.1. Recurso Humano

Para el desarrollo de este proyecto se hace necesario la participación activa de dos estudiantes de Administración de Empresas, el apoyo del docente asesor, el representante legal y los colaboradores de la empresa, con el fin de llevar a cabo los objetivos planteados.

7.2. Recursos Institucionales

Se requiere de las instalaciones de la Universidad de Cundinamarca seccional Girardot, tales como la biblioteca y aulas virtuales, y también de los espacios en la empresa JAMIE FRANCO SAS.

7.3. Recursos Financieros

Para llevar a cabo la investigación es necesario la utilización e inversión de la siguiente relación de gastos:



Tabla 1. Recursos financieros

GATOS	DESCRIPCION	VALOR
EQUIPOS Y SOFTWARE	Computadores, y programas de Microsoft	\$ 520.000
MATERIALES Y SUMINISTROS	Internet y servicio de energia	\$ 250.000
TOTAL		\$ 770.000

Fuente: Los autores

8. DESARROLLO DEL DIAGNOSTICO



8.1. MATRIZ DOFA

Tabla 2. Matriz DOFA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1. Política de gestión Ambiental 2. Sistemas educativos y nivel de educación 3. Nuevas tecnologías Industriales 4. Automatización de los procesos 5. Innovación 6. Nuevas necesidades en el mercado	1. Acuerdos de libre comercio 2. Creación de Impuestos 3. Distribución del Ingreso 4. Desempleo 5. Condiciones Climaticas y Ambientales 6. Crisis económica ocasionada por pandemia, generando falta de inversión y asignación de presupuesto 7. Paralización de las actividades económicas en las cajas de compensación familiar
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
1. Habilidad para responder a la tecnología cambiante 2. Fuerza del servicio calidad, exclusividad 3. Fortaleza del (los) proveedor (es) y disponibilidad de insumos 4. Programas posventa 5. Efectividad de la producción y programas de entrega	1. Desarrollar nuevos servicios amigables con el medio ambiente y que ofrezcan mayor valor a los clientes 2. Mayor capacitación para los colaboradores en temas de seguridad industrial 3. Implementar la estandarización de procesos haciendo uso de las nuevas tecnologías. 4. Realizar evaluaciones diagnosticas para identificar nuevas necesidades en el mercado 5. Iniciativas de nuevas ofertas en el mercado según las necesidades encontradas (Dispensadores, alianzas estrategicas, etc.)	1. Diseñar planes organizacionales para hacer frente a los TLC 2. Garantizar la prestación de servicios de pintura innovadores, que sean un ente diferenciador con la competencia 3. Gestionar la implementación de avances tecnológicos para la mejora de un servicio y atraer mas clientes 4. Buscar al menos dos nuevas alianzas estrategicas para ampliar la cobertura de los servicios prestados por la empresa. 5. Establecer propuestas económicas de manera atractiva frente a las de la competencia
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
1. Uso de planes estratégicos para momentos criticos como la emergencia sanitaria Covid-19 2. Sistemas de control 3. Grado de utilización de su capacidad de endeudamiento 4. Nivel académico del talento humano 5. Indices de desempeño 6. Problemas de liquidez y viabilidad del mercado para la prestación de los servicios	1. Establecer planes de acción para enfrentar situaciones criticas que se puedan presentar en el entorno. 2. Utilizar indicadores aplicables a los procesos de la organización para controlar los mismos 3. Trabajar con metas proyectadas, mejorando la liquidez de la organización 4. Desarrollar planificación presupuestal trimestralmente, con el fin de disminuir gastos	1. Mantener continuamente la comunicación asertiva con todas las partes de interes de la empresa 2. Implementar programas de fidelización a nuestros clientes, haciendo uso de programas como el CRM 3. Preparar estrategias de mercado para atraer mayor parte del mercado 4. Realizar trabajo integrado de innovación con los colaboradores

Fuente: Los autores



8.2. MATRIZ AXIOLOGICA

Tabla 3. Matriz axiológica

		GRUPOS DE REFERENCIA						
		SOCIEDAD	ESTADO	FAMILIA	CLENTES	PROVEEDORES	COLABORADORES	ACCIONISTAS
P R Y I N V C A I L P O I R O E S	CALIDAD	X	X	X	X	X	X	X
	PUNTUALIDAD				X	X	X	X
	TRANSPARENCIA	X	X	X	X	X	X	X
	COMPROMISO	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: Los autores

ANALISIS

La calidad en los diferentes grupos de referencia debe ser permanente y diaria, así se conoce la verdadera razón de ser de la empresa y se corrobora el nivel de excelencia con la que son prestando sus servicios. El valor de la puntualidad es cortesía, educación y respeto, este es de vital importancia al momento de prestar nuestros servicios a clientes, proveedores, colaboradores y accionistas.

La transparencia es mantener la ética en todos los procesos y actividades de la organización fundamental para nuestros grupos de referencia donde el profesionalismo prima como factor diferenciador. El compromiso con el cumplimiento de lo pactado es crucial en todos los grupos de referencia esto hace que la organización gane credibilidad y sea más competitiva.

8.3. DIAGNOSTICO EXTERNO POAM

Tabla 4. Matriz POAM

DIAGNÓSTICO EXTERNO POAM									
Calificación Factores	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
ECONOMICOS									
Devaluación				x			x		
PIB	x						x		
Nivel de ingresos Clientes	x						x		
Tarifas/Precios					x			x	
Acuerdos de libre Comercio				x			x		
POLÍTICOS									
Creación de Impuestos					x		x		
Normas	x						x		
Estabilidad Política						x			x
Política de gestión ambiental	x						x		
Política de estímulo a las Pymes	x						x		
SOCIALES									
Patrocinios Sociales	x						x		
Distribución del ingreso					x		x		
Desempleo				x			x		
Aportes Sociales						x			x
Sistemas educativos y nivel de educación	x						x		
TECNOLÓGICOS									
Nuevas tecnologías industriales	x						x		
Flexibilidad de procesos			x						x
Automatización de los procesos	x						x		
Innovación	x						x		
Resistencias al cambio tecnológico					x			x	
GEOGRÁFICOS									
Ubicación					x			x	
Condiciones Climáticas y ambientales					x		x		
Estado de las vías						x			x
Crecimiento de la población		x						x	

Fuente: Los autores

8.4. DIAGNOSTICO INTERNO PCI

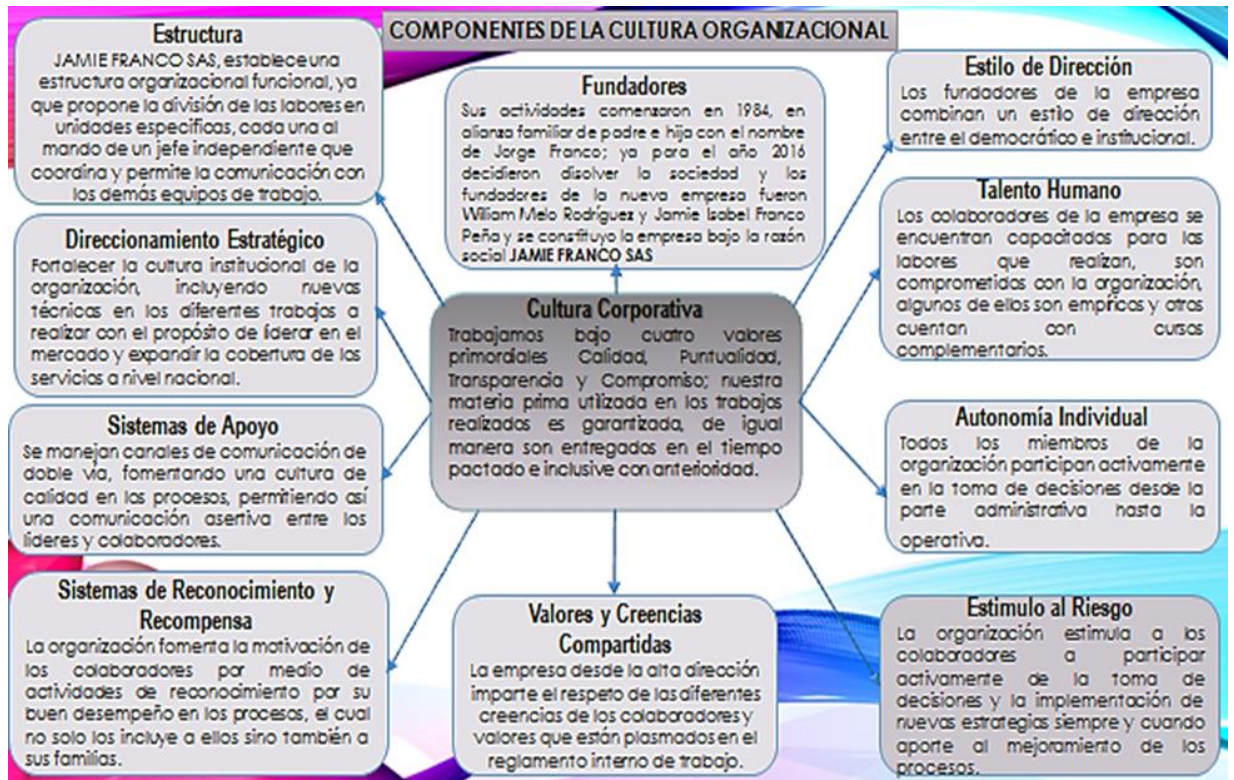
Tabla 5. Matriz PCI

DIAGNÓSTICO INTERNO PCI									
Calificación Factores	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
CAPACIDAD DIRECTIVA									
Imagen corporativa, resp. Social					x			x	
Uso de planes estratégicos				x			x		
Habilidad para responder a la tecnología cambiante			x				x		
Agresividad para enfrentar la competencia		x						x	
Sistemas de control					x		x		
CAPACIDAD COMPETITIVA									
Fuerza del servicio calidad, exclusividad	x						x		
Lealtad y satisfacción del cliente		x						x	
Participación del mercado						x			x
Fortaleza del (los) proveedor (es) y disponibilidad de insumos	x						x		
Portafolio de productos			x						x
Programas posventa		x					x		
CAPACIDAD FINANCIERA									
Grado de utilización de su capacidad de endeudamiento						x	x		
Liquidez, disponibilidad de fondos internos					x			x	
Comunicación y control gerencial		x					x		
Estabilidad de costos		x						x	
Elasticidad de la demanda con respecto a los precios.		x					x		
CAPACIDAD TECNOLÓGICA									
Capacidad de innovación			x					x	
Nivel de tecnología utilizado en los servicios		x					x		
Efectividad de la producción y programas de entrega	x						x		
Valor agregado al servicio		x						x	
Intensidad de mano de obra en el servicio	x						x		
CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO									
Nivel académico del talento				x			x		
Estabilidad		x							x
Pertenencia	x						x		
Motivación	x						x		
Indices de desempeño				x			x		

Fuente: Los autores

8.5. COMPONENTES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Tabla 6. Componentes de la cultura organizacional



Fuente: Los autores



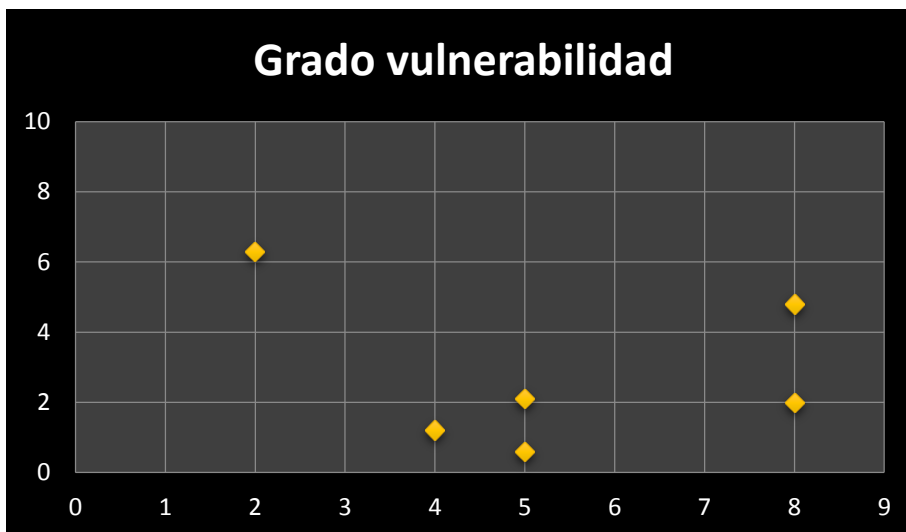
8.6. DIAGRAMA DE VULNERABILIDAD

Tabla 7. Diagrama de vulnerabilidad

Diagrama vulnerabilidad. JAMIE FRANCO SAS							
PUNTAJ	PUNTAJ	AMENAZA	CONSECUENCIAS	0-10 Impacto	0-1 Probabilidad	0-10 Reacción	Grado de vulnerabilidad
1.	Imagen Corporativa	perdida de confiabilidad y fidelidad de los clientes	disminución de ingresos por perdida de ordenes de trabajo.	7	0,3	5	2,1
2.	Capacidad de innovacion	falta de respuesta ante los cambios en el entorno.	perdida de participacion en el mercado.	5	0,4	8	2
3.	lealtad y satisfaccion del cliente	perdida de clientes actuales y potenciales.	aumento de PQR, y perdida de ingresos.	8	0,6	8	4,8
4.	portafolio de productos	falta de disponibilidad de informacion para los clientes con respecto a los	disminucion de la participacion en el mercado, perdida de oportunidad de contratacion.	6	0,2	4	1,2
5.	agresividad para enfrentar la competencia	falta de capacidad estrategica.	perdida de competitividad	3	0,2	5	0,6
6.	liquidez disponibilidad de fondos internos	falta de capacidad de reaccion ante imprevistos	terminacion de contratos, riesgo de disminucion de los flujos netos de efectivo.	9	0,7	2	6,3

Fuente: Los autores

Grafica 26. Grado de vulnerabilidad



Fuente: Los autores



Tabla 8. Análisis diagrama vulnerabilidad

VULNERABLE:	el grado de vulnerabilidad de este puntal es bajo y ademas presenta poca capacidad de reaccion ante la amenaza de desinformacion a nuestros clientes, lo cual indica que es necesario realizar planes de actuacion correctivos
INDEFENSO	el grado de vulnerabilidad de este puntal es un poco alto y su capacidad de reaccion es baja lo que nos indica que debemos realizar estrategias concretas que nos ayuden a hacer frente a los imprevistos que puedan presentarse y asi poder responder a satisfaccion.

Fuente: Los autores

8.7. MEFE

Tabla 9. MEFE

Título de la Matriz	Matriz de Evaluación de los Factores Externos
Objetivo	Determinar y evaluar la informacion del entorno para definir los factores de mayor relevancia para la toma de decisiones.

		Factores Críticos de Éxito	Peso Relativo	Calificación	Ponderación
Oportunidades		AUTOMATIZACION DE PROCESOS	10,0%	2	0,2
		GESTIÓN AMBIENTAL	10,0%	3	0,3
		INNOVACION	10,0%	4	0,4
		NUEVAS TECNOLOGIAS INDUSTRIALES	10,0%	3	0,3
		COBERTURA A NIVEL LOCAL	30,0%	3	0,9
			0,0%		0
			0,0%		0
			0,0%		0
			0,0%		0
			0,0%		0
Amenazas		INFLACION	5,0%	1	0,05
		IMPUESTOS	2,0%	1	0,02
		CAMBIOS CLIMATICOS	10,0%	1	0,1
		CRISIS ECONOMICAS	3,0%	1	0,03
		COMPETENCIA	10,0%	3	0,3
			0,0%		0
			0,0%		0
			0,0%		0
			0,0%		0
			0,0%		0
		Total	100,0%		2,6

Fuente: Los autores



8.8. MEFI

Tabla 10. MEFI

Título de la Matriz		Matriz de Evaluación de los Factores Internos			
Objetivo		Determinar y evaluar la información interna para definir los factores de mayor relevancia para la toma de decisiones.			
		Factores Críticos de Éxito	Peso Relativo	Calificación	Ponderación
Fortalezas	COBERTURA		30,0%	4	1,2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS		10,0%	4	0,4
	ESTRUCTURA FISICA		12,0%	3	0,36
	PROGRAMAS POSVENTA		14,0%	4	0,56
	EXCLUSIVIDAD		10,0%	4	0,4
			0,0%		0
			0,0%		0
			0,0%		0
			0,0%		0
Debilidades	FALTA DE PLANES ESTRATEGICOS		10,0%	1	0,1
	SISTEMAS DE CONTROL		3,0%	1	0,03
	NIVEL ACADEMICO DEL TALENTO HUMANO		6,0%	2	0,12
	MARKETING		3,0%	1	0,03
	ROTACION DE PERSONAL		2,0%	2	0,04
			0,0%		0
			0,0%		0
			0,0%		0
			0,0%		0
Total			100,0%		3,24

Fuente: Los autores

8.9. MATRIZ IE

Tabla 11. Matriz IE

		MEFE		2,6	
				4	
	I	II	III	3	
	IV	V	VI	2	MEFI
	VII	VIII	IX	1	
	4	3	2	1	
	CRECE	RESISTE	ELIMINA		

Fuente: Los autores



ANALISIS IE: Como se observa en la gráfica la empresa JAMIE FRANCO SAS, se encuentra en el cuadrante de crecimiento y construcción; en los factores internos se cuentan con fortalezas que benefician los procesos de la organización.

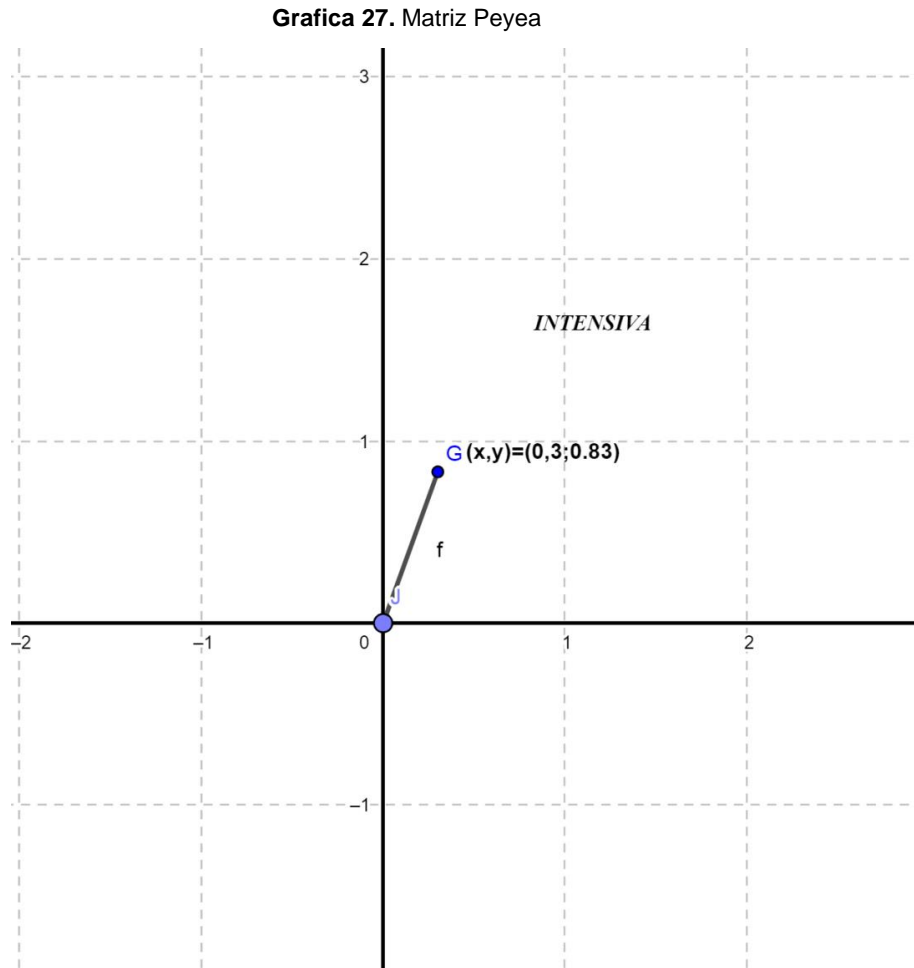
8.10. MATRIZ PEYEA

Tabla 12. Matriz Peyea

PEYEA JAMIE FRANCO SAS	
POSICION ESTRATEGICA INTERNA	
FUERZA FINANCIERA (FF)	PUNTAJE
Acceso a capital cuando lo requiere.	4
Liquidez, disponibilidad de fondos internos.	3
Comunicación y control financiero.	3
Habilidad para competir con precios	4
TOTAL	14
VENTAJA COMPETITIVA (VC)	PUNTAJE
Fuerza de servicio	-3
Calidad del servicio	-3
Lealtad y satisfacción al cliente.	-4
participacion en el mercado	-3
Portafolio de servicios	-3
TOTAL	-16
POSICION ESTRATEGICA EXTERNA	
ESTABILIDAD DEL AMBIENTE (EA)	PUNTAJE
inflacion	-3
cambios tecnologicos	-2
Costos de insumos y m/p bajos	-2
Excelencia en (los) proveedor(es) y disponibilidad	-3
Elasticidad de la demanda con respecto a los precios	-3
Salarios poblacion	-3
TOTAL	-16
FUERZA DE LA INDUSTRIA (FI)	PUNTAJE
Potencial de crecimiento	4
Estabilidad financiera	3
Conocimientos tecnológicos	3
Aprovechamiento de recursos	4
Facilidad para entrar en el mercado	3
Productividad, aprovechamiento de la capacidad instalada	4
TOTAL	21

Fuente: Los autores

8.10.1. GRAFICA MATRIZ PEYEA



Fuente: Los autores

ANALISIS: La grafica anterior al caer en este cuadrante (*INTENSIVA*) nos indica que hay una estructura preestablecida donde se deben desarrollar ciertas estrategias específicas, entre las cuales estarían: desarrollo de mercados, penetración en el mercado, desarrollo de productos, integración hacia delante, integración hacia atrás integración horizontal y diversificación concéntrica.



9. ASESORIA ORGANIZACIONAL

De acuerdo a lo encontrado en la organización como primer labor estratégica por parte de las asesoras investigadoras se ha realizado una reconstrucción de la plataforma estratégica haciendo unas mejoras a la misión y la visión

9.1. MISION

JAMIE & FRANCO S.A.S es una empresa constituida con el propósito de prestar servicios de asesoría y ejecución en carpintería, pintura, adecuación y mantenimiento de obras civiles, eléctricas, respaldando el canal de confianza con nuestros clientes mediante nuestro compromiso profesional y calidad de los servicios prestados.

9.2. MISIÓN PROPUESTA

JAMIE & FRANCO S.A.S es una empresa constituida con el propósito de prestar servicios de asesoría y ejecución en carpintería, pintura, adecuación y mantenimiento de obras civiles, eléctricas, respaldando el canal de confianza con nuestros clientes mediante nuestro compromiso profesional y calidad de los servicios prestados, con el fortalecimiento de nuestro personal en referencia a capacitación, así como también la nueva adquisición de herramienta, equipos y tecnología requerida para prestar un mejor servicio que cumpla las expectativas y necesidades de nuestros clientes, contribuyendo a la disminución del impacto ambiental.

9.3. VISION

Ser para el 2021 una empresa líder en la prestación de asesorías y ejecución en mantenimiento de obras civil, fibra de vidrio y madera arquitectónica aumentando nuestra capacidad de cobertura a nivel nacional, con el fortalecimiento de nuestro personal en referencia a capacitación, así como también la nueva adquisición de



herramienta, equipos y tecnología requerida para prestar un mejor servicio que cumpla las expectativas y necesidades de NUESTROS CLIENTES.

9.4. VISIÓN PROPUESTA

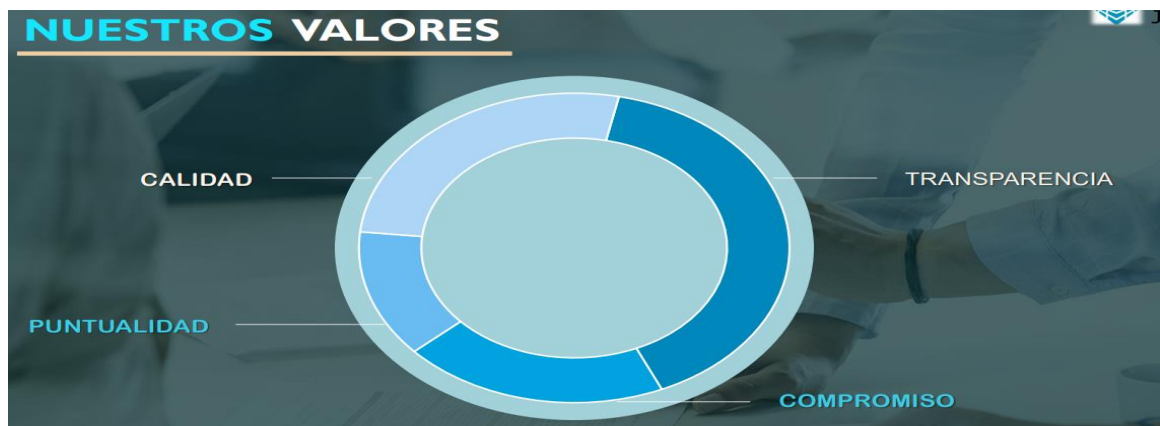
Ser para el 2025 una empresa líder en la prestación de asesorías y ejecución en mantenimiento de obras civil, fibra de vidrio y madera arquitectónica aumentando nuestra capacidad de cobertura a nivel nacional.

9.5. DESCRIPCION DE MEJORAS

Las mejoras realizadas en la plataforma estratégica de JAMIE FRANCO SAS se llevaron a cabo, teniendo en cuenta que la empresa no tenía definido aspectos como involucrar a su capital humano, el tema ambiental por el tipo de actividad económica que realizan, la descripción de los medios para el cumplimiento del objetivo principal de su misión y de igual manera se tenía una visión extensa, proyectada a un tiempo muy corto y contenía descripciones que eran parte de la misión. Se realizó una descripción a los valores que ya tenía establecidos la organización y se obtuvo el siguiente resultado:

9.6. VALORES CORPORATIVOS

Ilustración 13 Valores corporativos



Fuente. Portafolio de servicios JAMIE FRANCO SAS



Calidad: Certificamos la calidad de la materia prima con la que realizamos nuestros trabajos, brindando la mejor experiencia y garantía de los mismos.

Puntualidad: Entregamos nuestros trabajos en el tiempo pactado e inclusive con anterioridad prestando siempre un buen servicio.

Transparencia: certificamos la legalidad de nuestras actividades comerciales y cumplimiento de las normas que abarca nuestra razón social.

Compromiso: Garantizamos la realización de nuestros trabajos y aseguramos la prestación de nuestros servicios según lo contratado.

Se decidió incluir la meta a largo plazo ya que es un mecanismo poderoso para unificar los esfuerzos y estimular el progreso de la organización.

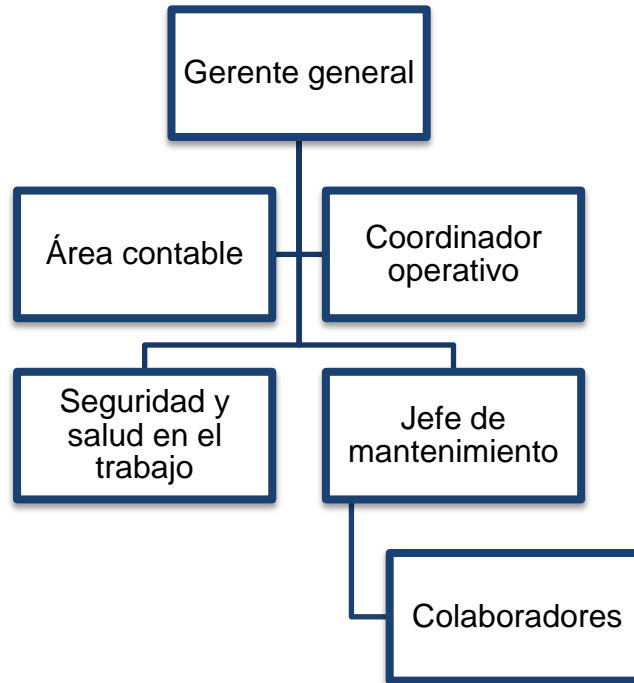
9.7. EL MEGA

Nuestra meta es contribuir a que nuestros clientes sean felices, cada vez que adquieran nuestros servicios de mantenimiento. Esto significa que estamos empoderados en generar valor a nuestra razón de ser.

En JAMIE FRANCO SAS, Siempre comprometidos a entregar con calidad los servicios que ofrecemos. Nos interesamos siempre por las necesidades de nuestros clientes siendo una compañía comprometida por prestar el mejor servicio y generar los mejores resultados.

9.8. ORGANIGRAMA

Ilustración 14. Organigrama



Fuente. Los autores

El anterior organigrama se realizó teniendo en cuenta la información brindada por el Representante legal de la empresa y de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la organización.



10. PLAN ESTRATEGICO

Tabla 16. Plan estratégico

PLAN ESTRATÉGICO - JAMIE FRANCO S.A.S.													
FACTOR	QUÉ			CÓMO				DESCRIPCION		QUIÉN	CRONOGRAMA		
	Perspectiva	Objetivo estratégico	Indicador	Meta	Actividad(es)	Mecanismo de seguimiento a la actividad	Posibles problemas	Soluciones	Recurso requerido		Costos	Responsable	Fecha Inicial de actividad
RECURSOS / APRENDIZAJE Y CONCIMIENTO	Calidad e Innovación en los servicios prestados	Sistematizar los procesos dentro de la organización	Adquisición de software para el control de sistematización	Implementación y ejecución del software en todos los procesos de la empresa	Presupuesto no disponible/Altos costos en nueva tecnología a adquirir	Credito u otra fuente de financiación	Microsoft 365	\$1.164.000 anual	Gerente general para la aprobación	04/01/2021	31/12/2024	3 años	
			Adquisición de software para el control de sistematización	Implementación y ejecución del software en todos los procesos de la empresa	Presupuesto no disponible/Altos costos en nueva tecnología a adquirir	Credito u otra fuente de financiación	Software CRM	\$815.432 anual	Gerente general para la aprobación	04/01/2021	31/12/2024	3 años	
			Adquisición de software para el control de sistematización	Implementación y ejecución del software en todos los procesos de la empresa	Presupuesto no disponible/Altos costos en nueva tecnología a adquirir	Credito u otra fuente de financiación	BMP	\$3.890.500 anual	Gerente general para la aprobación	04/01/2021	31/12/2024	3 años	
			Adquisición de software para el control de sistematización	Implementación y ejecución del software en todos los procesos de la empresa	Presupuesto no disponible/Altos costos en nueva tecnología a adquirir	Credito u otra fuente de financiación	SIIGO	\$ 1.560.000	Gerente general para la aprobación	04/01/2021	31/12/2024	3 años	
	Aplicar políticas al talento humano de la organización	Indicadores de desempeño	Aumentar la productividad de la M.O. en un 30%	Capacitación uso eficiente de los recursos y demás temas relevantes en los procesos de la organización	Colaboradores con conocimiento de los recursos a través de la metodología correspondiente.	Instrucción deficiente, falta de compromiso por parte de los colaboradores	Buscar expertos en los temas a tratar en las capacitaciones e incentivos	3 Capacitaciones anuales (capacitador experto, espacio y/o papetería)	\$1.200.000 anual	Gerente general - Recursos Humanos	04/01/2021	31/12/2024	3 años
INTERNA	Consolidar el SG-SST para Aumentar la credibilidad y mejora de la imagen de la empresa	certificación, avance SG-SST firmado por la ARL	Cumplir con la normatividad vigente RESOLUCION 0312 DE 2019	Matrices del SG-SST, Diseño, implementación administración y actualización	Verificación cumplimiento de los nuevos estándares del SGSST	Poco tiempo para recolectar la documentación requerida y presupuesto no disponible	adquirir un paquete integral de SG-SST por una empresa externa, Realizar auditorías internas al cumplimiento del SGSST	plataformas virtuales, profesionales y/o especialistas con licencia SST	\$ 3.000.000	Administradora del SGSST	04/01/2021	31/12/2022	1 años
	Implementar la estandarización de procesos haciendo uso de las nuevas tecnologías	creacion de un manual de procesos	llevar un mayor control de las responsabilidades que tiene a cargo cada colaborador	plantear las actividades a realizar dentro de la empresa agrupadas en procesos beidamente identificados y descritos	Evaluaciones de desempeño	poca adaptabilidad a las nuevas practicas	incentivos	BMP	Mismo anterior	Gerente general	04/01/2021	31/12/2024	3 años
	Buscar el FEEDBACK con los colaboradores	Encuestas de clima laboral	Generar un ambiente de trabajo positivo contribuyendo a una mejor producción del equipo y un mayor compromiso con la empresa	Crear espacios de esparcimiento, equipos de trabajo adecuados	Resultados de las encuestas aplicadas	Poca participación por parte de los colaboradores, falta de interés por parte de los superiores, presupuesto no disponible	Incrntivos y fuentes de financiación	Personal idoneo para desarrollar las actividades de esparcimiento con el personal	\$1.500.000 anual	Gerente general	04/01/2021	31/12/2024	3 años
	Establecer planes de contingencia para enfrentar situaciones críticas que se puedan presentar en el entorno (Emergencia Sanitaria Covid-19, Crisis económica, aplicación de protocolos)	analisis del riesgo	preparar a la organización frente a los riesgos que se pueden presentar en el entorno	realizar simulacros y planes acción con el fin de contemplar las consecuencias de cualquier situación	evaluaciones de planes de emergencia	poca informacion y falta de recursos	Sistematización de la información y Elaboración de Pronósticos	recursos tecnologicos y profesional en el tema	\$2.500.000 anual	Gerente general para la aprobación	04/01/2021	31/12/2024	3 años
CLIENTES / MERCADO	Preparar estrategias de marketing para atraer mayor parte del mercado	índice de satisfacción de los clientes con la marca	Posicionar a la empresa en la mente de los clientes potenciales, materializando dichos esfuerzos en rentabilidad para la organización	Obtener información clave en cuanto a los servicios, información del cliente e información de la competencia; fijar un cronograma para la creación de página web, contenidos en redes sociales y demás medios necesarios.	Sistemas de control y plan de contingencias, para medir el resultado que han tenido todas las acciones realizadas.	No hacer estudios de mercado, falta de personal para llevar a cabo dichos estudios, falta de presupuesto	asesorias con especialistas en el tema, cotizaciones previas, mecanismos mas sencillos para recolectar información, tales como encuestas	Metodos de investigación, por ejemplo NPS, Net Promoter Score, plataformas tecnologicas, personal idoneo.	\$2.701.428 anual	Gerente general para la aprobación	04/01/2021	04/07/2021	6 meses
	Poner en marcha las estrategias de marketing para atraer mayor parte del mercado	Posicionamiento de la marca en el mercado	Mantener la marca de la empresa en la mente de los clientes potenciales, materializando dichos esfuerzos en rentabilidad para la organización	Sistematización de la información recolectada sobre los servicios, cliente y competencia; actualización continua de la página web, redes sociales, etc.	Sistemas de control y plan de contingencias, para medir el resultado que han tenido todas las acciones realizadas.	Información incompleta de los estudios de mercados	asesorias con especialistas en el tema, cotizaciones previas, mecanismos mas sencillos para recolectar información, tales como encuestas	Metodos de investigación, por ejemplo NPS, Net Promoter Score, plataformas tecnologicas, personal idoneo.	\$1.350.714 anual	Gerente general para la aprobación	04/07/2021	31/12/2024	2 años y 5 meses
	Ampliar el portafolio de servicios para nuevos segmentos de mercado	Evaluación diagnostica que permita identificar las nuevas necesidades del mercado	Buscar al menos dos nuevas alianzas estratégicas para ampliar la cobertura de los servicios prestados por la empresa, a través de contratación Inhouse, abrir puntos de ventas y asesorías de los servicios prestados.	Ofrecer los servicios por medio de plataformas digitales a otras entidades; tales como parques turísticos, alcaldías, conjuntos residenciales, revisando todos los aspectos legales correspondientes	Contrataciones, respuestas a las propuestas presentadas, aceptación del portafolio de servicios.	Competidores con mas años de trayectoria en este tipo de mercado, incumplimiento de los acuerdos, falta de personal capacitado para ofrecer los servicios.	Conseguir el personal idoneo para ejercer el tramite de alianzas estrategicas, disponibilidad de presupuesto, adecuación de un local o punto de venta.	Personal que se encargue del estudio, disponibilidad de las entidades para brindar información. Equipos de computo, Estudio de mercado, Papeles, y legalización de contratos	\$3.200.000 C/mes	Gerente general para la aprobación	04/01/2021	31/12/2024	3 años
FINANCIERA	Incrementar las ventas de servicios y reducir los costos	Margen neto de utilidades	Maximizar la rentabilidad de la empresa	Análisis y medición de los gastos a corto, mediano y largo plazo; mejorar la gestión de actividades a través del manual de procesos; Eliminar costos innecesarios tomando en cuenta la estandarización de las actividades.	resultados del ERP	No contar con el manual de procesos, no adquisición de la plataforma recomendada ERP incluida dentro del BMP, poca disposición a cambios dentro de la organización	Mostrar la importancia de la utilización de este tipo de herramientas tecnologicas en pro de la rentabilidad de la empresa.	Herramienta tecnologica, personal capacitado para esta labor, presupuesto asignado	Mismo anterior	Directivos y Contadores	04/01/2021	31/12/2024	3 años

fuente: Los autores



11. CONCLUSIONES

Después de haber realizado el diagnóstico organizacional las consultoras investigadoras del presente proyecto han descrito las siguientes conclusiones para la empresa JAMIE FRANCO SAS:

La empresa JAMIE FRANCO SAS debe realizar una estandarización de sus procesos que le permitan mejorar la eficiencia de su organización y aumentar su potencial para competir a nivel nacional e internacional.

La organización tendrá que implementar un programa de capacitación para sus colaboradores, con lo cual conseguirá que el personal esté más preparado y cuente con mayor conocimiento sobre sus funciones; y así tener una resolución mucho más rápida de los problemas, ahorrando tiempo en la toma de decisiones por parte del personal, además de optimizar los recursos de la empresa.

La empresa deberá innovar constantemente en sus servicios y de esta manera lograr estar a la vanguardia en el mundo actual, de tal manera que pueda conseguir una favorable participación en el mercado, además de mejorar la imagen de la empresa ante sus clientes y su competencia, ofreciendo servicios innovadores adaptados a las nuevas tendencias del entorno, de manera que pueda fortalecer la marcas y conservarla por mucho tiempo en el mercado.

La organización tendrá que conseguir la fidelización de sus clientes, mediante diversas estrategias y técnicas de marketing y ventas, que permitan la retención de sus clientes, debilitar a su competencia y además para lograr que estos la recomienden.

La empresa debe incorporar el uso de las nuevas tecnologías en los diferentes servicios que maneja y de esta manera, integrar sus procesos, reducir costos, mejorar las comunicaciones, aprovechar las oportunidades del presente, además de anticiparse a los cambios del futuro y lograr así ser parte del cambio y la innovación en el mundo de los negocios.



12.RECOMENDACIONES

Las consultoras investigadoras recomiendan a los miembros directivos de la empresa JAMIE FRANCO SAS: Adoptar el plan estratégico propuesto, el cual se consolida como una valiosa herramienta en donde pueden encontrar directrices, cursos de acción en función de los objetivos estratégicos propuestos, tomando en cuenta la disponibilidad de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos señalados en la evaluación.

Se recomienda que se evalúe periódicamente el ambiente externo e interno de la empresa JAMIE FRANCO SAS, como parte del análisis estratégico que exige el conocimiento de los eventos macro y micro del entorno, ya que esta acción le permitirá cumplir su misión, lograr su visión e ir estableciendo las medidas necesarias para enfrentar dichos eventos sin que incida de manera desfavorable sobre la organización.

De igual forma, se recomienda a la facultad de ciencias administrativas, económicas y contables de la universidad de Cundinamarca realizar el seguimiento de evaluación a la aplicación de este plan estratégico en la empresa JAMIE FRANCO SAS mediante un nuevo proyecto de grado.



Bibliografía

- MINISTERIO DE TRABAJO. (23 de 07 de 2012). *RESOLUCION 1409 DE 2012*.
Obtenido de https://www.arsura.com/files/res1409_2012.pdf
- ARL SURA. (05 de 02 de 1979). *Ley 9 de 1979*. Obtenido de
<https://www.arsura.com/index.php/leyes-y-normas/236-ley-9-de-1979>
- ARL SURA. (02 de 07 de 1993). *Ley 55 del 2 de julio de 1993*. Obtenido de
<https://www.arsura.com/index.php/leyes-y-normas/241-ley-55-del-2-dejulio-de1993#:~:text=Por%20medio%20de%20la%20cual,la%20OIT%2C%20Gin ebra%2C%201990.>
- ARL SURA. (27 de 07 de 2007). *Clasificación de productos químicos según la norma NFPA 704*. Obtenido de
https://www.arsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=739
- ARL SURA. (2020). *¿Qué es y qué no es un accidente de trabajo?* Obtenido de
arsura.com:
<https://www.arsura.com/index.php/component/content/article/59-centro-de-documentacion-anterior/gestion-de-la-salud-ocupacional-/335--sp-8606>
- Armando., R. P. (11 de 03 de 2002). *gestiopolis*. Obtenido de Un concepto de estrategia: <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (11 de 07 de 2012). *LEY 1562 DE 2012*.
Obtenido de
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html
- Content, R. R. (10 de 07 de 2019). *Conoce qué es un plan de acción, sus beneficios y pasos para implementarlo en tu negocio*. Obtenido de
<https://rockcontent.com/es/blog/plan-de-accion/>
- Corvo, H. S. (2019). *lifeder.com*. Obtenido de Matriz POAM:
<https://www.lifeder.com/matriz-poam/>
- degerencia.com. (28 de 09 de 2018). *matriz dofa*. Obtenido de degerencia.com:
<https://degerencia.com/articulo/que-es-la-matriz-dofa-foda-o-dafo/>
- ESTRADA, P. E. (2014). *TESIS DE GRADO*. Obtenido de "DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DE AGRO-SERVICIOS UBICADOS EN: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Trigueros-Pedro.pdf>
- FUNCION PUBLICA. (01 de 2019). *Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el*.
Obtenido de
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/35210912/Sistema->



gestion-seguridad-salud-en-el-trabajo.pdf/e68f2455-c3ab-6e26-3e24-5e07b85aac51?t=1564435379736

Gerencia, R. V. (2019). *Perspectiva teórica del diagnóstico*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29062051021/29062051021.pdf>

GestioPolis.com Experto. (12 de 03 de 2001). Obtenido de ¿Qué es el Balanced Scorecard y para qué sirve?. : <https://www.gestiopolis.com/que-es-el-balanced-scorecard-y-para-que-sirve/>

Giraldo, D., Diaz, A., & Santos, J. (2019). *PROYECTO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO*. Obtenido de PROYECTO DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA: <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6418/PROYECTO%20DIAGN%C3%93STICO%20ORGANIZACIONAL%20PARA%20LA%20EMPRESA%20RESTAURANTE%20PUEBLITO%20PAISA%20DE%20GIRARDOT%20%281%29%20OK.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales, V., Hernandez, D., & Corredor, L. (20 de 05 de 2013). RIDI. Obtenido de El diseño organizacional como estrategia de fortalecimiento para la empresa Calcalizas de Nobsa, Boyacá: https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_uitama/article/view/2170/6272

Hitt, M., Black, S., & Porter, L. (13 de 02 de 2006). *Administración*. Pearson Educación. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>

Imbachiz, L., & Alarcon, L. (2015). *TRABAJO DE GRADO*. Obtenido de DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORAMIENTO: <http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/232/Diagnostico%20Organizacional%20y%20Plan%20de%20mejoramiento%20de%20la%20Empresa%20Estetica%20y%20Corporal%20Mediterraneo%20de%20la%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

inversion, e. d. (07 de 05 de 2012). *¿Qué son los indicadores y para qué sirven?* Obtenido de <https://www.estrategiasdeinversion.com/actualidad/noticias/bolsa-espana/que-son-los-indicadores-y-para-que-sirven-n-229166>

LLANOS, U. D. (s.f.). Obtenido de <https://sig.unillanos.edu.co/index.php/mejora-continua>

Merino., J. P. (2013). *DEFINICION.DE*. Obtenido de <https://definicion.de/ornamentacion>



- MEZQUITAL, U. T. (23 de 06 de 2015). *Competitividad, concepto e importancia*. Obtenido de milenio 2020: Para Michael Porter “La Competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar; las compañías a su vez ganan ventajas sobre los mejores competidores del mundo debido a la presión y al reto”, de acuerdo a Sharon Oster “
- MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL. (03 de 06 de 2008). *RESOLUCIÓN 1956 DE 2008*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_1956_2008.htm
- MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL. (07 de 2007). *Resolución 2346 de 2007*. Obtenido de <https://www.arlsura.com/index.php/163-boletin-distribuidores-prevencion/articulos-boletin-distribuidores-prevencion/968-resolucion-2346-de-2007>
- MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL. (24 de 05 de 2007). *RESOLUCION NUMERO 1401 DE 2007*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1401-2007.pdf>
- MINISTERIO DE SALUD. (24 de 04 de 2020). *ABECE*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/abecer-resolucion-666.pdf>
- MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. (2020). *Enfermedad laboral*. Obtenido de MINSALUD: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/RiesgosLaborales/Paginas/enfermedad-laboral.aspx#:~:text=%E2%80%9CEnfermedad%20laboral.,ha%20visto%20obligado%20a%20trabajar.>
- MINISTERIO DE SALUD Y TRABAJO. (06 de 06 de 1986). *RESOLUCION 2013 1986*. Obtenido de <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%202013%20de%201986%20Organizacion%20y%20Funcionamiento%20de%20Comites%20de%20higiene%20y%20SI.pdf>
- MINISTERIO DE TRABAJO. (30 de 04 de 2012). *RESOLUCION 652 DE 2012*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47374>
- MINISTERIO DE TRABAJO. (15 de 04 de 2016). *DECRETO NÚMERO 1072 DE 2015*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+A+actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>



- MINISTERIO DE TRABAJO. (13 de 02 de 2019). *RESOLUCION 0312 DE 2019*.
Obtenido de https://id.presidencia.gov.co/Documents/190219_Resolucion0312EstandaresMinimosSeguridadSalud.pdf
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (05 de 1979). *Resolución 2400 de 1979*.
Obtenido de <https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2400-1979>
- MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. (24 de 06 de 1994).
DECRETO 1295 DE 1994. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.htm
- MINISTERIO DEL INTERIOR. (25 de 08 de 2020). *DECRETO 1168 DE 2020*.
Obtenido de https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/decreto_1168_de_2020.pdf
- NUEVA ISO, 4. (09 de 08 de 2017). *Matriz de riesgos y peligros prioritarios: el centro del SG-SST*. Obtenido de Nuevas Normas ISO: <https://www.nueva-iso-45001.com/2017/08/matriz-de-riesgos-peligros-sg-sst/>
- Organización Iberoamericana de Protección Contra Incendios. (05 de 2007).
Norma para Extintores Portátiles Contra Incendios. Obtenido de <https://www.bomberosdosquebradas.gov.co/wp-content/uploads/2016/09/21.-Norma-NFPA-10-2007.pdf>
- ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD. (24 de 02 de 2010). *Alerta y Respuesta Mundiales (GAR)*. Obtenido de ¿Qué es una pandemia?: https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/
- Porter, M. (04 de 12 de 1987). *Ventaja Competitiva, creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Mexico: Compañía Continental. Obtenido de *Ventaja Competitiva, creación y sostenimiento de un desempeño superior* Compañía Continental.
- Robbins, S. (07 de 10 de 2016). *COMPONENTES DE UNA CULTURA ORGANIZACIONAL EXITOSA*. Obtenido de ENTORNO EMPRESARIAL: <https://entorno-empresarial.com/componentes-de-una-cultura-organizacional-exitosa/>
- roja, F. I. (2008). *Análisis de vulnerabilidad y capacidad*. Obtenido de <https://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/vca/vca-toolbox-es.PDF>



- Roncancio, G. (13 de 12 de 2019). *pensemos* . Obtenido de Estrategia: ¿Qué es? y las herramientas para crearla.: <https://gestion.pensemos.com/estrategia-que-es-y-las-herramientas-para-crearla>
- STEEL. (01 de 12 de 2019). *STEEL*. Obtenido de ¿Qué es seguridad y salud en el trabajo SGSST?: <http://steel.net.co/que-es-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sgsst/>
- TRABAJO, M. D. (06 de 08 de 2018). *DECRETO 1496 DE 2018*. Obtenido de <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%201496%20EL%2006%20DE%20AGOSTO%20DE%202018.pdf>
- Valenzuela, C., & Ramirez, R. (2010). *DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: UNA MIRADA HACIA EL FUTURO*. https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/43b-diagnostico_organizacional_una_mirada_hacia_el_futuro_noviembre_2010_corregido.pdf.
- Westreicher, G. (2020). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/optimizacion.html>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta evaluación de funciones administrativas

EVALUACIÓN DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS – JAMIE FRANCO SAS

OBJETIVO: cuantificar la calidad y progreso obtenido por la empresa JAMIE FRANCO SAS en la ejecución del proceso administrativo.

Nombre quien diligencia el cuestionario:	William Melo Rodríguez
Cargo:	Representante Legal
Ciudad y fecha:	Cúcuta, 15 octubre de 2020

Instrucciones: De acuerdo a los cuestionamientos que se plantean al inicio de cada función administrativa, califique el grado de cumplimiento de la empresa a cada uno de los atributos o aspectos puestos a consideración con base en las siguientes convenciones:

Letra	Significado	Puntaje	Funciones
A	Cumple completamente con el criterio enunciado	10	Se establece, se implementa y se mantiene
B	Cumple parcialmente con el criterio enunciado	5	Se establece, se implementa, no se mantiene
C	Cumple con el mínimo del criterio enunciado	3	Se establece, no se implementa, no se mantiene
D	No cumple con el criterio enunciado	0	No se establece, no se implementa

1. ¿En qué grado la empresa JAMIE FRANCO SAS tiene establecidos, implementados y/o vigentes algunos de los siguientes aspectos en su proceso de Planeación?

Aspecto evaluado		A	B	C	D
		10	5	3	0
1	Planes		X		
2	Propósitos o misiones		X		
3	Objetivos y metas		X		
4	Estrategias		X		
5	Políticas		X		
6	Reglas	X			
7	Programas		X		
8	Presupuestos		X		
9	Establecimiento de objetivos		X		
10	Desarrollo de premisas		X		
Subtotal			X		
Valor estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					

2. ¿En qué grado la empresa JAMIE FRANCO SAS tiene establecidos, implementados y/o vigentes algunos de los siguientes aspectos en su proceso de Organización?

Aspecto evaluado		A 10	B 5	C 3	D 0
1	Identificación y clasificación de actividades requeridas		X		
2	Autoridad y responsabilidad	X			
3	Unidad de mando	X			
4	Jerarquización		X		
5	Departamentalización	X			
6	Coordinación		X		
7	División del trabajo	X			
8	Continuidad	X			
9	Amplitud o tramo de control		X		
1	Difusión		X		
0					
1	Organigramas			X	
1					
1	Manuales			X	
2					
Subtotal					
Valor estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					

3. ¿En qué grado la empresa JAMIE FRANCO SAS tiene establecidos, implementados y/o vigentes algunos de los siguientes aspectos en su proceso de Dirección?



Aspecto evaluado		A 10	B 5	C 3	D 0
1	Identificación y clasificación de actividades requeridas		X		
2	Autoridad y responsabilidad	X			
3	Unidad de mando	X			
4	Jerarquización		X		
5	Departamentalización	X			
6	Coordinación		X		
7	División del trabajo	X			
8	Continuidad		X		
9	Amplitud o tramo de control		X		
1	Difusión	X			
0					
1	Organigramas			X	
1					
1	Manuales			X	
2					
1	Sistema de administración		X		
3					



4				
1	Liderazgo	X		
5				
1	Comunicación	X		
6				
Subtotal				
Valor estructura: % Obtenido ((A+B+C+D) /160)				

4. ¿En qué grado la empresa JAMIE FRANCO SAS tiene establecidos, implementados y/o vigentes algunos de los siguientes aspectos en su proceso de Control?

Aspecto evaluado		A	B	C	D
		10	5	3	0
1	Evaluación de desempeño			X	
2	Supervisión de actividades realizadas	X			
3	Comparación de resultados obtenidos Vs. Esperados			X	
4	Dirección coordinada con los planes		X		
5	Verificación de los resultados esperados		X		
6	Existencia de objetivos			X	
7	Existencia de planes			X	
8	Identificación de faltas y errores		X		
9	Toma de medidas correctivas		X		
1	Identificación de los responsables de errores		X		
0					
1	Trabajo en equipo	X			
1					
1	Estandares de cantidad				
2					
1	Estandares de calidad		X		
3					
1	Estandares de tiempo		X		
4					
1	Modificación de los resultados			X	
5					
1	Retroalimentación		X		
6					
Subtotal					
Valor estructura: % Obtenido ((A+B+C+D) /160)					

¡Gracias por su colaboración!



Anexo 2. Encuesta evaluación Perfil de Capacidad Interna (PCI)

CUESTIONARIO EVALUACIÓN PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI) - JAMIE FRANCO SAS

OBJETIVO: evaluar las fortalezas y debilidades de la empresa JAMIE FRANCO SAS en relación con las oportunidades y amenazas que le presentan el medio externo.

	William Melo Rodríguez
Personas que diligencian el cuestionario:	Angélica María Zambrano Ruiz
	Jessica Alejandra Buitrago Flores
	Miguel Leona Ortiz Méndez
Cargo:	Representante Legal - Investigadora jurídica
Ciudad y fecha:	15 octubre de 2020

Instrucciones: por medio de la metodología de PCI se examinarán a cinco capacidades a saber:

- 1) La Capacidad Directiva
- 2) La Capacidad Competitiva (o de mercadeo)
- 3) La Capacidad Financiera
- 4) La Capacidad Tecnológica (Producción)
- 5) La Capacidad del Talento Humano

Identifiquen todas las fortalezas y debilidades de la empresa JAMIE FRANCO SAS en cada una de las capacidades enunciadas. Para el diligenciamiento de este cuestionario se recomienda la realización de una tormenta de ideas y que la percepción o calificación final se dé por consenso entre los miembros del grupo, teniendo en cuenta la siguiente información:

Priorización de los factores: después de realizada la lluvia de ideas, seleccionen aquellos factores claves que, identifiquen fortalezas o debilidades organizacionales.

Calificación de los factores: realizada la priorización, individualmente, los miembros del grupo deben calificar a su leal saber y entender las fortalezas y debilidades en una escala Alta, Media y Baja, luego en consenso acordarán la calificación definitiva.

Calificación del impacto: al igual que se califica la Fortaleza o Debilidad, debe calificarse, evaluarse y valorarse el Impacto de cada Fortaleza o Debilidad en el negocio. Esta calificación es la actual y debe usarse la calificación Alto (3) -Medio (2) -Bajo (1).



Estos resultados se transfieren a las siguientes hojas de trabajo:
Evaluación Perfil de Capacidad Interna (PCI) – Capacidad directiva

Capacidad directiva		Fortaleza			Debilidad			Impacto		
		A	M	E	A	M	E	A	M	E
1	Imagen Corporativa	X								
2	Uso y formulación de planes estratégicos				X					
3	Evaluación y presencia del medio		X							
4	Velocidad de Respuesta a condiciones cambiantes							X		
5	Flexibilidad de la estructura organizacional				X					
6	Comunicación y Control gerencial	X								
7	Stabilidad para atraer y retener personal altamente competitivo y creativo	X								
8	Stabilidad para renovar sus recursos tecnológicos	X								
9	Capacidad de respuesta para enfrentar a la competencia		X							
10	Escasa de toma de decisiones		X							
11	Escasas de Coordinación	X								
12	Evaluación de Gestión				X					

Evaluación Perfil de Capacidad Interna (PCI) – Capacidad talento humano

Capacidad del talento humano		Fortaleza			Debilidad			Impacto		
		A	M	E	A	M	E	A	M	E
1	Nivel aspiraciones del talento humano				X					
2	Experiencia técnica				X					
3	Estabilidad laboral	X								
4	Rotación de empleo									X
5	Aspiraciones laborales									X
6	Sentido de pertenencia y participación		X							
7	Motivación		X							
8	Retención salarial		X							
9	Accidentalidad									X

Evaluación Perfil de Capacidad Interna (PCI) – Capacidad tecnológica

Capacidad técnica o tecnológica		Fortaleza			Debilidad			Impacto		
		A	M	E	A	M	E	A	M	E
1	Nivel tecnológico		X							
2	Velocidad en el desarrollo tecnológico		X							
3	Capacidad de innovación		X							
4	Aplicación de tecnologías		X							



Evaluación Perfil de Capacidad Interna (PCI) – Capacidad competitiva

Capacidad competitiva		Fortaleza			Debilidad			Impacto		
		A	M	B	A	M	B	A	M	B
1	Calidad en el servicio	X								
2	Participación del mercado			X						
3	Grandes barreras de entrada al mercado							X		
4	Satisfacción del cliente	X								
5	Servicio posventa		X							

¡Gracias por su colaboración!



Anexo 3. Encuesta evaluación Perfil de Oportunidades y Amenazas (POAM).

EVALUACIÓN PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS (POAM) - JAMIE FRANCO SAS

OBJETIVO: calificar en qué grado se encuentran las oportunidades y amenazas en cada uno de los recursos externos de la empresa JAMIE FRANCO SAS y analizando como puede impactar en ella misma.

	Angelina María Zambrano Ruiz
Personas que diligencian el cuestionario:	Josuan Alejandro Buitrago Flores
	Mirya Lorena Ortiz Mazaola
	William Melo Rodríguez
Cargo:	Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo, Investigadora proyecto
Ciudad y fecha:	Guatemala, 10 octubre de 2020

Instrucciones: con base en la siguiente hoja de trabajo donde se ha elaborado un diagnóstico por cada recurso o capacidad que la empresa JAMIE FRANCO SAS tiene en el medio externo, calificar los elementos encontrados dándoles la escala de Alta (A), Media (M) o Baja (B), donde esta última es una oportunidad o amenaza menor y (A) es una oportunidad o amenaza importante.

Factores / atributos	Oportunidad			Amenaza			Impacto		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Tecnológico									
Ingreso de nuevas tecnologías y aplicaciones al sector para la gestión y el control de actividades educativas.	X								
Político legal	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Oferimiento del Gobierno Nacional y las Naciones Unidas para participar en proyectos.	X								
Actualmente el proveedor es una entidad en el país y representan una gran oportunidad para las ONG como la Corporación INCATE a la hora de ofrecer servicios y productos -en alimentos con IES- para contribuir al bienestar de la población desmovilizada.	X								
Geográfico	A	M	B	A	M	B	A	M	B
La Corporación INCATE deberá diseñar planes de contención y estrategias de mitigación con el fin de hacer frente cuando cualquiera de estos fenómenos naturales afecte cualquier proceso que tenga que ver con su normal funcionamiento.				X					

Una posible expansión hacia otros municipios del Departamento del Magdalena o de cualquier otro destino en el territorio nacional, necesariamente deberá ir acompañada de una evaluación que contemple el grado de vulnerabilidad del área geográfica a amenazas naturales.				X					
Social	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Durante el 2016, la población desempleada se mantuvo igual al 2015 con 19 mil personas. Respecto al número de inactivos, aumentó en 11 mil personas, pasando de 135 mil en 2015 a 146 mil en 2016. El número de ocupados aumentó levemente, ubicándose en el 2016 en 203 mil personas.							X		

Factores / atributos	Oportunidad			Amenaza			Impacto		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Económicas									
a mayor parte de la inversión privada fue generada por la capitalización de 125 empresas que superaron los \$ 77 mil millones. Esta situación evidencia un buen resultado empresarial que refuerza el crecimiento de la economía, la confianza inversionista y la competitividad del territorio pero que a futuro establece retos significativos por los efectos de la desincronización.	X								
Durante el 2016, las actividades y servicios sociales crecieron en 3.5%.	X								
Los servicios comunales y sociales, que fue la actividad económica de mayor crecimiento con un 27.7%, lo que supone una valiosa oportunidad para dirigir y dirigir servicios hacia ella.	X								

¡Gracias por su colaboración!

REGISTRO FOTOGRÁFICO





PREGUNTAS ENTREVISTA:

1. ¿Cuenta la empresa con una declaración escrita de "la misión, visión y valores empresariales"?
2. ¿Cuenta la organización con objetivos definidos a largo plazo por escrito?
3. ¿Existen estrategias planteadas para el cumplimiento de los objetivos propuestos?
4. ¿Cuenta la compañía con planes y programas por escrito a corto y mediano plazo?
5. ¿Existe un organigrama definido en el que se visualizan los cargos dentro de la empresa?
6. ¿Las actividades realizadas en la empresa, están agrupadas en procesos, debidamente identificados y descritos?
7. ¿Considera Ud. que la estructura organizacional actual de su empresa es la apropiada, por qué?
8. ¿En la actualidad que servicios se ofrecen en la compañía?
9. ¿Se les da valor agregado a los servicios ofertados?
10. ¿Qué prácticas utilizan para dar valor agregado a los servicios ofertados?
11. ¿Qué empresa Ud. considera que es la líder del mercado, qué empresas son la principal competencia de Jamie Franco SAS y por qué?
12. ¿Considera que el mercado ofrece condiciones para el crecimiento de su empresa, cuáles son estas?
13. ¿Cuáles son los factores que Ud. considera podrían ocasionar el fracaso de su empresa?
14. ¿Qué diferencia a su empresa de la competencia?
15. Existen políticas de personal en cuanto a:
 - a. Selección
 - b. Promoción (Ascensos)
 - c. Concursos
 - d. Capacitación
 - e. Retiros
 - f. Incentivos
 - g. Evaluación
 - h. Bienestar Social
 - i. Servicio Médico asistido
16. ¿Cuenta la empresa con un sistema de información y este se tiene en cuenta para la toma de decisiones?
17. ¿Existe documentación, folletos y demás para hacer conocer la empresa, sus servicios (publicidad)?
18. ¿Qué método publicitario utilizan?



- a. Folletos
- b. Mensajes radiales
- c. Mensajes de televisión
- d. Internet
- e. Otro (Por favor especifique)

PREGUNTAS ENCUESTA:

1. ¿Conoce Ud. si existe un área de talento humano?
2. ¿Conoce usted el reglamento interno y manual de funciones de la empresa?
3. Si la respuesta anterior fue si, ¿conoce las funciones y objetivos propios de su cargo?
4. ¿Tiene usted un plan de trabajo específico?
5. ¿Sabe Ud. si existe un organigrama definido en el que se visualizan los cargos dentro de la empresa?
6. ¿Conoce usted si la empresa realiza evaluación de cumplimiento?

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

