

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 1 de 9</b>

21.1

<b>FECHA</b>	jueves, 2 de marzo de 2023
--------------	----------------------------

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Ciudad

<b>UNIDAD REGIONAL</b>	Sede Fusagasugá
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Trabajo De Grado
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Administración de Empresas

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
Herrera Monroy	Yamile	1069733398

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
Rojas Ruiz	Yudy Constanza

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 2 de 9</b>

### TÍTULO DEL DOCUMENTO

Propuesta estructura administrativa para la microempresa brilla conmigo en el municipio de Fusagasugá

### SUBTÍTULO

(Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

### EXCLUSIVO PARA PUBLICACIÓN DESDE LA DIRECCIÓN INVESTIGACIÓN

INDICADORES	NÚMERO
ISBN	
ISSN	
ISMN	

### AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO

09/11/2022

### NÚMERO DE PÁGINAS

77

### DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)

ESPAÑOL	INGLÉS
1.administracion	management
2.estructura	structure
3.propuesta	proporsal
4.programa	program
5.modelo	model
6.estrategias	strategies

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 3 de 9</b>

### FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético)

1 CENTRO DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL “CITGO”. Informe del eje. Direccionamiento Estratégico. Chía. Universidad de Cundinamarca, UdeC. Octubre de 2016. Págs. 13 - 14. (s.f.). administracion, C. b.

(s.f.). <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/>. Obtenido de [http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx › bitstream](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/bitstream)

Administración, C. d. (s.f.). Obtenido de (<https://sites.google.com/site/organizacionnorelys/conceptos-basicos-de-administracion>), conceptos de Administración

colombia, R. e. (s.f.). Estrategia metodologica para medir la escalabilidad empresarial de los agroecosistemas . Obtenido de

<https://doi.org/1016925/grevlit2018>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n>. (s.f.).

[https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis\\_Porter\\_de\\_las\\_cinco\\_fuerzas](https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas). (s.f.).

<https://imolko.com/2014/04/23/el-mercado-son-personas-y-el-mercadeo-oportuno-sehaceentre-ellas/>, D. p.–P. (s.f.).

<https://sites.google.com/site/organizacionnorelys/conceptosbasicos-de-administracion>.

(s.f.). <https://sites.google.com/site/organizacionnorelys/conceptos-basicos-de-administracion>, C.

B. (s.f.).

<https://www.crecenegocios.com/el-modelo-de-las-cinco-fuerzas-de-porter/>. (9/ Nov/2016). 5

fuerzas se poter. libre, w. l. (3 de Nov de 2022 ). [cinco\\_fuerzas.com/](https://cinco_fuerzas.com/). Obtenido de

[https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis\\_Porter\\_de\\_las\\_cinco\\_fuerzas](https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas) marketing, D. d.

(13 de Abril de 2015). 5 fuerzas de poter.com/. Obtenido de

[https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis\\_Porter\\_de\\_las\\_cinco\\_fuerzas](https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas) mejia, m. p.

(2019). Formulación de la plataforma estratégica organizacional para la agencia. caldas antioquia.

Sostenible., L. 1.–M. (2013). Ministerios de Ambiente y Desarrollo.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414

[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)

NIT: 890.680.062-2

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 4 de 9</b>

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS**  
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

Brilla conmigo es una empresa de Fusagasugá cuenta con un punto de distribución y aplicación, pioneros en la región con marcas EPA COLOMBIA, ANDREINA HAIR y un aliado especial que complementa las dos marcas anteriores como lo es OLE CAPILAR, Enfocada en realizar los mejores procedimientos de alisados para aquellas mujeres que siempre buscan facilidad comodidad y una opción de mantener su cabello liso, Sano e hidratado. Está ubicada en Fusagasugá calle 12# 1 -53 barrio Bonet Fusagasugá. En el lugar laboran 2 estilistas 1 administradora la gerente y personal externo con el que maneja sus domicilios en convenio con la empresa de domicilios AQUÍ A TU SERVICIO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

<b>AUTORIZO (AUTORIZAMOS)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
2. La comunicación pública, masiva por cualquier procedimiento o medio físico, electrónico y digital.	x	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	x	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	x	

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 5 de 9</b>

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, *“Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”*, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 6 de 9</b>

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

**SI \_\_\_ NO \_x\_\_.**

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos) en carta adjunta, expedida por la entidad respectiva, la cual informa sobre tal situación, lo anterior con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

### LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general,

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 7 de 9</b>

contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**

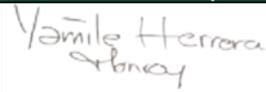
Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

<b>Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Nombre completo del proyecto.pdf)</b>	<b>Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)</b>
1. Propuesta estructura administrativa para la microempresa brilla conmigo en el municipio de Fusagasugá	texto
2.	
3.	
4.	

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 8 de 9</b>

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

<b>APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>FIRMA (autógrafo)</b>
Herrera Monroy Yamile	

21.1-51-20.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2021-09-14</b>
		<b>PAGINA: 9 de 9</b>

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

PROPUESTA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA PARA LA MICRO EMPRESA BRILLA CONMIGO EN EL MUNICIPIO DE FUSAGASUGA.

**ASESOR:**

**YUDY CONSTANZA ROJAS RUIZ**

**DOCENTE, ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

**ESTUDIANTE:**

**YAMILE HERRERA MONRROY-110213238**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**FUSAGASUGA**

**2022**

**PROPUESTA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA PARA LA  
MICRO EMPRESA BRILLA CONMIGO EN EL MUNICIPIO DE FUSAGASUGA.**

**ESTUDIANTE:**

**YAMILE HERRERA MONRROY-110213238**

**PRESENTACIÓN ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA PARA OPTAR POR  
OPCIÓN DE GRADO**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**FUSAGASUGA**

**2022**

<b>1</b>	<b>CONTENIDO</b>	
P	.....	7
1	AREA, LINEA, PRROGRAMA Y TEMA.....	7
2	FORMULACION DEL PROBLEMA.....	7
2.1	Planteamiento del problema.....	7
2.1.1	Formulación del problema de investigación.....	8
3	OBJETIVOS.....	9
3.1	General.....	9
3.2	Específicos.....	9
4	JUSTIFICACIÓN.....	10
5	MARCOS DE REFERENCIA.....	11
5.1	MARCO TEÓRICO.....	11
5.1.1	Centro de innovación, tecnología y gestión organizacional, citgo.....	11
5.1.2	Henri Fayol modelo administrativo.....	11
5.1.3	Las 5 fuerzas de Porter.....	13
5.2	MARCO CONCEPTUAL.....	16
5.3	Marco Geográfico.....	19
5.4	Marco legal.....	22
6	METODOLOGIA.....	23
6.1	Técnicas de diagnóstico y recolección de información, tabulación y análisis de la información.....	23
6.2	Tipo de investigación.....	23
6.3	Investigación descriptiva.....	23
6.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
6.5	Análisis y calificación de datos.....	25
6.6	Modelo administrativo utilizado dentro de las técnicas y recolección de información.....	26
7	RECURSOS: HUMANOS, MATERIALES, INSTITUCIONALES FINANCIEROS REQUERIDOS PARA LLEVAR A CABO LA INTERVENCIÓN o ESTRUCTURACIÓN EMPRESARIAL.....	26
8	RESULTADOS.....	26
8.1	Objetivo #1.....	27
8.1.1	Resultado Proceso de gestión Comercial.....	27
8.1.2	Resultado proceso gestión de producción.....	29
8.1.3	Resultado proceso de gestión financiera.....	29
8.1.4	Resultado gestión administrativa.....	30

8.1.5	Resultado gestión en salud.....	31
8.1.6	Resultado gestión de talento humano.....	31
8.1.7	Análisis general de listas de chequeo diagnostico interno.....	32
8.2	Objetivo #2.....	35
8.2.1	Plan de Acción BRILLA conmigo.....	35
8.2.2	Diseño plataforma estratégica.....	36
8.2.3	Plataforma estratégica brilla conmigo.....	37
8.3	Objetivo # 3.....	39
8.3.1	Area administrativa.....	45
8.3.2	Documentación e implementación área administrativa.....	46
8.4	OBJETIVO #4.....	68
8.4.1	Matriz de Ansoff para la empresa brilla conmigo.....	68
9	CONCLUSIONES.....	70
10	Bibliografía.....	71
11	ANEXOS.....	72

## LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1 ubicación geográfica de la micro empresa Brilla Conmigo. geográfica de la micro empresa Brilla Conmigo.....	19
Logo.....	19
Imagen 2, Logo elaboración propia.....	19
Imagen 3. Productos en exhibición.....	20
Imagen 4. Punto de distribución y aplicación.....	21
Imagen 5 Gestión de producción.....	28
Imagen 6. Ponderación resultados diagnostico CITGO.....	32
Fuente: Elaboración propia.....	32
Respecto a los resultados arrojados en el diagnostico empresarial, se toma como referencia tres áreas de estudio como lo son la de gestión administrativa, gestión comercial y gestión de producción donde se puede evidenciar el área administrativa en color rojo, la cual prioriza el diseño estratégico para el fortalecimiento empresarial, ya que según la metodología es donde se debe mantener el equilibrio de la organización.....	32
Imagen 7. Ponderación resultados diagnostico CITGO.....	32
Imagen 8 Ponderación resultados diagnostico CITGO.....	33
Imagen 9. Pasos para el diseño de la plataforma estratégica y operacional.....	36
Fuente: CITGO.....	36
Imagen 10. Organigrama.....	39
Fuente: Elaboración propia.....	39
Imagen 11. Pasos para diseñar el manual de funciones.....	40
Fuente: CITGO.....	40
Imagen 12 CICLO ADMINISTRATIVO Fuente: Elaboración propia.....	45
Imagen 13 Modelo de competencias laborales Fuente: CITGO.....	46
Imagen 14 Plan de gestión del talento humano fuente: elaboración propia.....	46
Formación.....	53
Imagen 15 Tabla evaluación del desempeño laboral Fuente brilla conmigo con base en herramienta citgo.....	63
Imagen 16. Plan incentivos Fuente elaboración propia.....	64
Imagen 17. Plan Estratégico Fuente brilla conmigo elaboración propia.....	68
Imagen 18. Rut.....	71
Imagen 19. Formato Cámara y comercio.....	72

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 modelo de diagnostico.....	24
Tabla 2. Plan de acción Fuente: CITGO.....	35
Tabla 3. Plan de acción talento Humano.....	37
Tabla 4.--Manual de funciones Administrador Fuente brilla conmigo.....	44
Tabla 5 Manual de funciones jefe operacional Fuente: brilla conmigo.....	45

Titulo

Propuesta de estructuración organizacional para la micro empresa brilla conmigo, cuidado capilar en el municipio de Fusagasugá.

## **1 AREA, LINEA, PRROGRAMA Y TEMA**

Área

Gestión de las organizaciones y la sociedad

Línea

Emprendimiento

Programa

Facultad de ciencias administrativas económicas y contables administración de empresas

Tema

Diagnóstico y estructuración

## **2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **2.1 Planteamiento del problema**

La microempresa BRILLA conmigo es un centro de distribución y aplicación de cuidado capilar ubicada en la ciudad de Fusagasugá que nace con el deseo de satisfacer una necesidad económica ocasionada por el confinamiento y pandemia covid 19, No cuenta con una estructura definida que le permita la toma de decisiones acertadas ya que todas las actividades son desarrolladas sin importar el grado de responsabilidad de cada persona que allí labora,

El problema con el que cuenta la organización es que no tiene una estructura organizacional diseñada que pueda identificar su misión, visión, políticas de calidad, valores corporativos, organigramas manuales de funciones. que le permitan ser más competitiva frente al mercado.

Con ayuda del diagnóstico se busca información pertinente para conocer el estado de la organización y de esta manera realizar una estructura organizacional basada en una planeación estratégica, promoviendo la innovación y modelos gerenciales

bien definidos enfocados en la calidad de los procesos, fomentando el trabajo en equipo inspirados en resultados de éxito.

Brilla conmigo es una empresa de Fusagasugá cuenta con un punto de distribución y aplicación, pioneros en la región con marcas EPA COLOMBIA, ANDREINA HAIR y un aliado especial que complementa las dos marcas anteriores como lo es OLE CAPILAR, Enfocada en realizar los mejores procedimientos de alisados para aquellas mujeres que siempre buscan facilidad comodidad y una opción de mantener su cabello liso, Sano e hidratado. Está ubicada en Fusagasugá calle 12# 1 -53 barrio Bonet Fusagasugá. En el lugar laboran 2 estilistas 1 administradora la gerente y personal externo con el que maneja sus domicilios en convenio con la empresa de domicilios AQUÍ A TU SERVICIO.

### **2.1.1 Formulación del problema de investigación**

¿Cuál es el diseño organizacional que debe implementar la empresa brilla conmigo centro de alisados para su correcto funcionamiento?

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 General**

Diseñar la estructura organizacional administrativa para la microempresa Brilla Conmigo en el municipio de Fusagasugá

#### **3.2 Específicos**

- ✓ Valorar factores internos y externos de la empresa a través de la herramienta diagnóstica CITGO
- ✓ Diseñar una plataforma estratégica que oriente los objetivos de la empresa.
- ✓ Establecer la estructura organizacional para la microempresa
- ✓ Proponer estrategias que contribuyan al posicionamiento de la empresa en el mercado.

#### 4 JUSTIFICACIÓN

El modelo administrativo de Fayol nos enseña como una empresa debe contar con una estructura organizacional definida basada en la unidad de mando y la unidad de dirección fundada en valores y principios con el objetivo de crear bases sólidas donde existan tareas y responsabilidades enfocadas en el logro de resultados.

En la actualidad es importante mencionar como los emprendimientos y modelos empresariales son creados de manera artesanal con el fin de buscar recursos para subsistir sin diseñar un modelo administrativo basado en principios que permita el crecimiento empresarial y estabilidad en el mercado.

Así fue creada la microempresa brilla conmigo un emprendimiento que buscaba suplir una necesidad económica olvidando la parte administrativa capaz de convertirla en una microempresa más competitiva,

Teniendo en cuenta la falta de organización y estructura administrativa nace la necesidad de implementar un plan estratégico enfocado a fortalecer el crecimiento de la microempresa brilla conmigo en el municipio de Fusagasugá

En relación a lo mencionado anteriormente se puede observar la importancia de un diseño administrativo bien estructurado donde permita el crecimiento de la microempresa y como aprendizaje para el estudiante donde aplicara conceptos vistos en todo su proceso académico obteniendo experiencia profesional como futuro administrador de empresas y gerente del su emprendimiento

## **5 MARCOS DE REFERENCIA**

### **5.1 MARCO TEÓRICO**

#### **5.1.1 Centro de innovación, tecnología y gestión organizacional, citgo**

El Centro de Innovación Tecnología y Gestión Organizacional (CITGO), es una iniciativa para la formalización de un centro de asesoría, consultoría y apoyo especializado, inicialmente adscrita a la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables para estar dedicado al permanente análisis y evaluación de los procesos organizacionales, con el propósito fundamental de formular y orientar propuestas de interacción universitaria en beneficio de la comunidad académica y del sector productivo local, regional, departamental y nacional. En este sentido, el Centro de Innovación y Gestión Organizacional CITGO se concibe como un espacio de atención, asesoría y consultoría en la Universidad de Cundinamarca, dónde los investigadores, innovadores, emprendedores y las Mipymes de los diferentes sectores económicos y disciplinas, puedan encontrar servicios integrales de apoyo para la consolidación de proyectos productivos y crecimiento empresarial. Por tanto, el CITGO se propone ser líder en el apoyo a estudiantes innovadores, emprendedores y empresarios, de manera que logren materializar sus proyectos, consolidar su organización y por tanto su empresa y generar un incremento significativo en sus niveles de productividad, así como en su nivel de vida. El CITGO se constituye por tanto en una estrategia orientada a la generación y a la transferencia social del conocimiento para que sea apropiado por todos los sectores de la economía.<sup>1</sup>

#### **5.1.2 Henri Fayol modelo administrativo**

Hacia el año de 1888, el ingeniero de minas Henri Fayol, logró salvar de la ruina a una gran compañía metalúrgica francesa. Él aplicó un nuevo método de administración que le dio resultados satisfactorios y al que llamó "Administración positiva". Para Fayol, los procedimientos administrativos eran instrumentos muy importantes para la buena dirección de toda empresa, dado que permitían el diagnóstico y la solución de muchas de las dificultades propias de las organizaciones de su tiempo.

indústriele et générale" (Administración industrial y general). El libro compendia sus opiniones sobre la administración adecuada de las empresas y de las personas dentro de éstas

Con respecto a la teoría mencionada anteriormente, se toma como referencia puesto que esta teoría positiva, científica o experimental da a conocer el buen

---

<sup>1</sup>(págs. 13-14)

funcionamiento que debe tener el direccionamiento de toda empresa, y por otro lado la importancia que tiene las personas dentro de las empresas. Objetivo de esta teoría va orientado a brindar solución a este trabajo, buscando de esta manera direccionamiento de la empresa BRILLA conmigo, división de sus áreas y los procesos que se realizan internamente.

Fayol identificó cinco reglas o deberes de la administración

- ✓ **Planificación:** diseñar un plan de acción para el mañana.
- ✓ **Organización:** brindar y movilizar recursos para la puesta en marcha del plan.
- ✓ **Dirección:** dirigir, seleccionar y evaluar a los empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para alcanzar lo planificado.
- ✓ **Coordinación:** integración de los esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas.
- ✓ **Control:** garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas.

Otro de los aportes más importantes que realizó Henry Fayol, y que tienen mayor relevancia en la administración son:

Los 14 principios de gestión de Fayol.

- ✓ División del trabajo.
- ✓ Autoridad y responsabilidad.
- ✓ Disciplina.
- ✓ Unidad de mando.
- ✓ Unidad de dirección.
- ✓ Interés general sobre el individual.
- ✓ Justa remuneración al personal.
- ✓ Delegación vs. centralización.
- ✓ Jerarquías.
- ✓ Orden.
- ✓ Equidad.
- ✓ Estabilidad del personal.
- ✓ Iniciativa.
- ✓ Espíritu de equipo.

Los catorce principios mencionados servirán de gran ayuda para el desarrollo de esta propuesta de reestructuración, se trabajará lo referente a la división del trabajo, La unidad de mando con la que se trabajara en la empresa, la jerarquización por la cual se regirá la empresa BRILLA conmigo cuidado capilar, la estabilidad laboral que tendrán los empleados y la iniciativa que los mismos presenten.

Modelos y metodologías de diagnóstico empresarial.

Modelos y metodologías de diagnóstico empresarial utilizados como referencia.

El modelo, técnicas y metodología es el esquema teórico a través del cual la empresa BRILLA conmigo cuidado capilar pretende realizar un cambio positivo en sus procesos, por lo tanto, el diseño metodológico hace uso de uno o más tipos de herramientas para diagnosticar la empresa. De esta manera se implementa algunas herramientas sobre el diagnóstico a fin de establecer la base conceptual para el diseño de la metodología de diagnóstico idónea para la empresa Brilla conmigo

### **5.1.3 Las 5 fuerzas de Porter.**

Las 5 fuerzas de Porter es un modelo de gestión empresarial desarrollado por Michael Porter, uno de los mejores economistas de todos los tiempos. En cual este modelo Analiza un sector en función de cinco fuerzas existentes a través del análisis y la identificación. Esto permite a la empresa conocer la competencia que tiene el sector en el que opera. Así, se puede realizar un análisis con el objetivo de hacer frente a la situación.

Entre las 5 fuerzas de Porter se encuentran las siguientes:

- ✓ (F1) Poder de negociación de los compradores o clientes

Si los usuarios son pocos, están muy bien organizados y se ponen de acuerdo en cuanto a los precios que están dispuestos a pagar se genera una amenaza para la empresa, ya que estos adquirirán la posibilidad de plantarse en un precio que les parezca oportuno pero que generalmente será menor al que

la empresa estaría dispuesta a aceptar. Además, si existen muchos proveedores, los clientes aumentarán su capacidad de negociación ya que tienen más posibilidad de cambiar de proveedor fácilmente, por esto las cosas cambian para las empresas que le dan el poder de negociación a sus clientes de sus posiciones mecánicas con la finalidad de mejorar los servicios de una empresa.

- ✓ (F2) Poder de negociación de los proveedores o vendedores Por lo general, mientras menor cantidad de proveedores existan, mayor será su poder de negociación, ya que, al no haber tanta oferta de materias primas, éstos pueden fácilmente aumentar sus precios y ser menos concesivos.

Pero además de la cantidad de proveedores que existan en la industria, el poder de negociación de éstos también tiende a aumentar cuando: existen pocas materias primas sustitutas el costo de cambiar de una materia prima a otra es alto.

las empresas realizan compras con poco volumen.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>

Las 5 fuerzas de Porter. Disponible en: (<https://www.crecenegocios.com/el-modelo-de-las-cinco-fuerzas-de-porter/>, 9/ Nov/2016)/

✓ (F3) Amenaza de nuevos competidores entrantes

Este punto se refiere a las barreras de entrada de nuevos productos/competidores. Cuanto más fácil sea entrar, mayor será la amenaza. O sea, que si se trata de montar un pequeño negocio será muy fácil la entrada de nuevos competidores al mercado.

Porter identificó siete barreras de entradas que podrían usarse para crearle a la organización una ventaja competitiva:

Economías de escala

Diferenciación del producto

Inversiones de capital

Desventaja en costes independientemente de la escala

Acceso a los canales de distribución

Política gubernamental

Barreras a la entrada.<sup>3</sup>

✓ (F4) Amenaza de productos sustitutos

Al producto que es capaz de satisfacer la misma necesidad que otro, se le llama 'sustituto'. La amenaza surge cuando el cliente puede alterar su decisión de compra, especialmente si el sustituto es más barato u ofrece mayor calidad. Otros factores a tener en cuenta son: la disponibilidad, la poca publicidad de los productos existentes, la lealtad de los clientes, el coste o la facilidad del cambio, etc.<sup>4</sup>

✓ (F5) Rivalidad entre los competidores

Más que una fuerza, la rivalidad entre los competidores viene a ser el resultado de las cuatro anteriores. La rivalidad define la rentabilidad de un sector: cuántos menos competidores se encuentren en un sector, normalmente será más rentable económicamente y viceversa.<sup>5</sup>

Porter identificó las siguientes barreras que podrían usarse:

---

3

4

5

- ✓ Gran número de competidores
- ✓ Costos Fijos
- ✓ Falta de Diferenciación
- ✓ Competidores diversos
- ✓ Barreras de salidas.<sup>6</sup>

## 5.2 MARCO CONCEPTUAL

**Administración:** Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, organización dirección y control, a fin de lograr los objetivos establecidos.

Es la que se encarga de planificar, organizar, la dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible.

---

<sup>6</sup> : (marketing, 2015)

Es un proceso que se encarga de formar, organizar, los movimientos tanto humanos como financieros de una organización, llevando el control de los mismos, con el fin de obtener beneficios para dicha empresa.<sup>7</sup>

**control:** Entendido como la posibilidad de diagnosticar el funcionamiento de la organización y retroalimentar al sistema con esa información, para solventar sus necesidades y su funcionamiento.<sup>8</sup>

**Cooperativismo:** Es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades. está presente en todos los países del mundo. Les da la oportunidad a los seres humanos de escasos recursos de tener una empresa de su propiedad junto a otras personas.

**Diagnóstico organizacional:** Se define como el análisis que se hace para evaluar la situación de la empresa, sus problemas, potencialidades y vías eventuales de desarrollo. Así mismo adquiere cada vez mayor importancia, en la medida que se ha profesionalizado el área y que se ha difundido como una disciplina profesional a la que concurren especialistas de diversa procedencia y formación. El diagnóstico constituye una parte de gran importancia en el proceso de consultoría.

**Dirección:** Las labores necesarias para la conducción y el liderazgo de la organización, considerando aspectos tácticos, operativos o estratégicos.<sup>9</sup>

**Estrategia:** Sobre todo, una decisión. Naturalmente, se trata de una decisión de grueso calado, es decir, que afecta positiva o negativamente el futuro de mi organización. Las decisiones estratégicas por excelencia son, por ejemplo, las alianzas, el crecimiento, la diversificación o, las clásicas, como competir por costo o por diferenciación (aumento del Willingness)<sup>10</sup>

**Estructura:** Es un sistema de conceptos coherentes enlazados, cuyo objetivo es precisar la esencia del objeto de estudio. Tanto la realidad como el lenguaje tienen estructura. Uno de los objetivos de la semántica y de la ciencia consiste en que la estructura del lenguaje refleje fielmente la estructura de la realidad.

---

<sup>7</sup>Definición técnica (libre, 2022 )

<sup>8</sup> (administracion, s.f.)

<sup>9</sup>(Administración)

<sup>10</sup> (<https://sites.google.com/site/organizacionnorelys/conceptos-basicos-de-administracion> C. B.)

**Manual:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.

**Manual de funciones:** Documento similar al Manual de Organización. Contiene información válida y clasificada sobre las funciones y productos departamentales de una organización. Su contenido es y descripción departamental, de funciones y de productos

**Manual de la organización:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura, funciones y productos departamentales de una organización. Su contenido son organigramas y descripción departamental, de funciones y de productos.

**Manual de políticas:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre las políticas, normas e instrucciones que rigen el quehacer de corto, mediano y largo plazo de los funcionarios de una organización. Su contenido son políticas, normas e instrucciones.

**Manual de procedimientos:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura de producción, servicios y mantenimiento de una organización. Su contenido son los procedimientos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances, la descripción de las operaciones secuenciales para lograr el producto, las normas que le afectan y una gráfica de proceso (hoja de ruta, fluxograma).

**Manual de puestos:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre la naturaleza y funciones de cada puesto o cargo de trabajo, con sus respectivos requisitos de ingreso y valoración, de una determinada organización. Su contenido son los puestos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances, valoración, la descripción de sus funciones y el perfil de los productos de salida.

**Método:** Sucesión lógica de pasos o etapas que conducen a lograr un objetivo predeterminado.

**Misión:** Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de la/las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión

**Organigrama:** Es la representación gráfica de la estructura de una empresa u organización. Representa las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización

**Organización** Se trata de la coordinación y sincronización de las partes de la empresa, para establecer sus tareas y secuencias de realización de las mismas.

**Planificación:** Entendida como la estructuración conceptual de los elementos de la organización, teniendo en cuenta la misión que se desea cumplir y una visión del futuro de la empresa u organización.

**Plataforma estratégica:** es una tendencia administrativa para las pequeñas, medianas y grandes empresas, porque define y direcciona los lineamientos organizacionales, como lo es la misión, visión, objetivos, valores corporativos y políticas institucionales. A través de esta plataforma, también se pueden identificar las fortalezas y debilidades internas y externas de la organización frente a otros mercados, definir el tipo de público, fijar unas metas, el tiempo y la forma en que se van a lograr. “Los objetivos empresariales se establecen en función de la misión y de la visión organizacionales”. (mejia, 2019)

**Principios:** Son reglas o normas de conducta que orientan la acción de un ser humano. se trata de normas de carácter general, máximamente universales,<sup>11</sup>

**Producto:** Es cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para satisfacer un deseo o una necesidad. el producto es parte de la mezcla de marketing de la empresa, junto al precio, distribución y promoción

**Proceso Administrativo:** Conjunto de funciones administrativas o elementos de la administración, planeación, organización, dirección y control.

**Reestructuración:** Dublín hace referencia que (2003) para una estructura exitosa la empresa debe determinar a dónde se dirige el negocio y que tipo de empleados necesita para lograr su propósito, además debe empezar a descentralizar y delegar autoridad a las personas claves para realizar negocios; cuando existe una reestructuración la empresa puede requerir una nueva estructura que refleje los cambios en los puestos, procesos y responsabilidades.

**Visión:** Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización. Es creada por la persona encargada de dirigir la empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos.

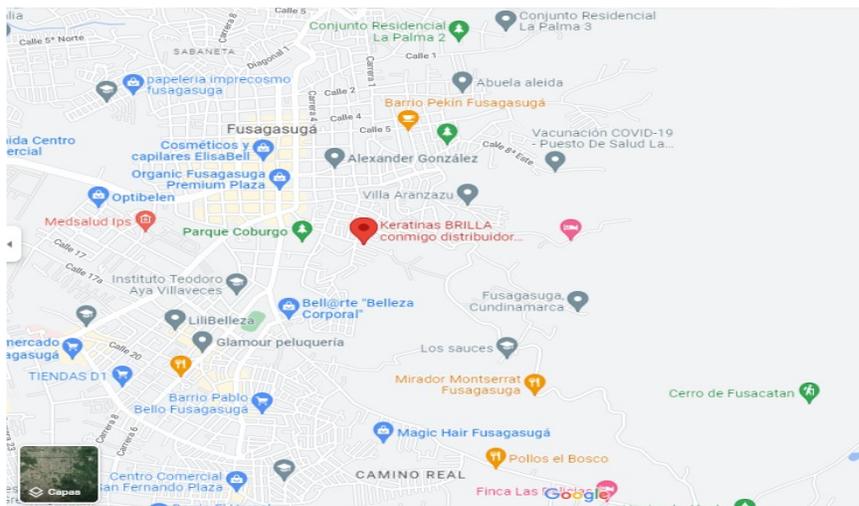
### 5.3 Marco Geográfico

Fusagasugá municipio de Cundinamarca país Colombia, capital de la provincia del Sumapaz, es el tercer municipio más poblado del departamento después de Bogotá y Soacha, conocido como la ciudad jardín de Colombia, fundado el 5 de febrero de 1592, está ubicado en el km 59 suroccidente de Bogotá rodeada por el rio cuja y el rio chocho el cerro del fusacatán y quinini que conforman el valle de los sutagaos Fusagasugá, Es un municipio económico y muy comercial, Allí se encuentra ubicado el centro de keratina Brilla Conmigo cuidado capilar ubicado en la calle 12#1-53 barrio Bonet, es un lugar de fácil acceso y como referencia al parque Bonet, además para mayor facilidad fue creada en el Google mapas con el fin de mostrar el camino correcto para sus visitantes.

---

<sup>11</sup>

Aunque por su ubicación actual es fácil el acceso para los clientes no está en un lugar visible es decir los clientes son captados por medios electrónicos y redes sociales, por esta razón se contemplando la opción de un posible traslado a un lugar con mayor afluencia de público en busca de mejorar sus ventas y reconocimiento en el mercado, cuenta con un punto de distribución y aplicación de productos de alisados y cuidado capilar de muy buena calidad y todos debidamente autorizados por los aliados o marcas reconocidas.



BRILLA CONMIGO esta creada en Google mapas así:

Imagen 1 ubicación geográfica de la micro empresa Brilla Conmigo. geográfica de la micro empresa Brilla Conmigo

Logo



Imagen 2, Logo elaboración propia

La definición de brilla hace referencia a la forma en la que los cabellos pueden ser transformados de una manera radical mediante procedimientos y procesos que devuelvan el brillo la sedosidad e hidratación al cabello.

Imagen 3. Productos en exhibición



Imagen 4. Punto de distribución y aplicación

El local comercial cuenta con 3 metros de ancho por 5 de largo, cuenta con 3 puntos de aplicación, 3 puntos de contacto donde se encuentran la marca #1 o más grande en distribución como lo es productos EPA COLOMBIA, que cuenta con productos alisadores como la keratina, Cirugía y Botox capilar más el post cuidado en tamaños personales y también combos emprendedores, la marca ANDREINA HAIR productos alisadores y cuidado del cabello como mascarillas línea especializada y la marca bebe OLE CAPILAR enfocada en el cuidado del cabello con mascarillas spray shampoo tratamientos a base de frutas.

#### **5.4 Marco legal**

Las normas legales colombianas presentes para el desarrollo del trabajo serán:

Constitución Política Colombiana; Título 12. Del régimen económico y de la hacienda pública, Capítulo 1. De las disposiciones generales<sup>12</sup>

**Artículo 333.** La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

**Ley 590 del 2000.** Ley que suscribe la política estatal para la promoción de la creación de empresas en Colombia, es la Ley 590 del 10 de julio de 2000, conocida como Ley MiPymes. Fue creada principalmente con el objeto de inducir el establecimiento de mejores condiciones del entorno institucional para la creación y operación de micro, pequeña medianas empresas, como un reconocimiento al papel fundamental de las instituciones en el desarrollo empresarial. ley 2069 del 31 de diciembre del 2020

**ARTÍCULO 1. OBJETO.** La presente Ley tiene por objeto establecer un marco regulatorio que propicie el emprendimiento y el crecimiento, consolidación y sostenibilidad de las empresas, con el fin de aumentar el bienestar social y generar equidad. Dicho marco delinearé un enfoque regionalizado de acuerdo a las realidades socioeconómicas de cada región.

**ARTÍCULO 47. EMPRENDIMIENTO, FORMALIZACIÓN FORTALECIMIENTO Y FINANCIACIÓN DE EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES.**

El Patrimonio Autónomo creado mediante el Decreto Legislativo No. 810 de 2020 que en adelante se denominará "Fondo Mujer Emprende" tendrá vocación de permanencia y su administración y secretaría técnica estará a cargo de iNNPulsa Colombia.

iNNpulsa Colombia y el Fondo Mujer Emprende en conjunto con las entidades del orden internacional, nacional, regional, municipal, públicas o privadas que considere, diseñará y ejecutará los planes, programas, iniciativas y herramientas para promover, apoyar y financiar el emprendimiento, formalización y fortalecimiento empresarial de las mujeres, con el fin de promover los emprendimientos y empresas de mujeres a nivel nacional.

El Fondo Mujer Emprende tendrá la naturaleza de patrimonio autónomo derivado de iNNpulsa Colombia, y en sus lineamientos, estrategias y planes deberá adoptar y dar cumplimiento a los lineamientos de política pública, estrategias y recomendaciones sectoriales definidos por la Vicepresidencia de la República y la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, garantizando que los recursos del Fondo efectivamente sean destinados de forma adecuada a emprendimientos y empresas de mujeres.

---

<sup>12</sup>(Sostenible., 2013)

De igual manera la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, tendrá participación en la Junta Asesora de iNNpulsa Colombia, para todo lo relacionado con el "Fondo Mujer Emprende" con voz y voto. iNNpulsa Colombia formulará el proyecto de inversión del Fondo Mujer Emprende teniendo en cuenta los lineamientos de la política de uso e inversión de los recursos y funcionamiento del Fondo, que serán definidos en conjunto entre iNNpulsa Colombia la Vicepresidencia de la República y la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.

La micro empresa Brilla Conmigo número de matrícula 03555275

## **6 METODOLOGIA**

### **6.1 Técnicas de diagnóstico y recolección de información, tabulación y análisis de la información.**

Se dice que la investigación es de campo ya que es el momento donde se utilizara la información ya anteriormente recolectada, es una investigación de carácter descriptivo ya que analiza cada uno de los datos obtenidos en la lista de chequeo, el diseño de la investigación es cualitativo ya que se medirá cada uno de los indicadores con los que cuenta la organización actualmente

### **6.2 Tipo de investigación.**

Es importante resaltar que mediante el tipo de información que se va desarrollar, se obtendrá información relevante en busca de una identidad administrativa de la empresa.

### **6.3 Investigación descriptiva**

Este tipo de investigación busca realizar un análisis con la recopilación de datos obtenidos mediante los dos métodos utilizados en la investigación, dirigidas a la parte interna de la organización. Para poder entender el objetivo final algunas formas en las que se utilizan la investigación descriptiva son:

**Definir características de la organización:** el objetivo es utilizar preguntas cerradas con el fin de encontrar situaciones comportamientos hallazgos novedades y características propias de la organización que nos permitan entender el estado actual de la microempresa.

**Realizar comparaciones:** comprender el comportamiento de la organización versus su competencia y cuál es la perspectiva de los clientes frente a la organización y su estructura administrativa

**Validar condiciones existentes:** utilizada para conocer agentes y patrones relevantes dentro de la organización mediante el método no invasivo de la observación cuantitativa y otros aspectos cualitativos con el fin de obtener un análisis profundo de la microempresa.

### Método de investigación descriptiva

Es el método eficiente para llevar a cabo la investigación descriptiva media el enfoque cuantitativo “utilizando la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” quien Será el que nos indique los factores externos e internos que afectan los procesos de la empresa.

Ventajas de la investigación descriptiva:

Recolección de datos: mediante la observación y el estudio de casos dos métodos muy utilizados que proporcionaran datos suficientes para la toma de decisión entorno a las necesidades de la organización y también datos relevantes para posibles investigaciones futuras.

Entorno natural: al ser desarrollada en el entorno de la microempresa genera datos reales honestos y de alta calidad.

Rápida de llevar a cabo y barata: la recolección de datos es amplia ya que el desarrollo de la investigación es realizado al total de la microempresa.

Base importante para la toma de decisiones: como los datos de la investigación descriptiva enumera características necesidades dificultades representan el conjunto de necesidades y oportunidades de la microempresa es más fácil la toma de decisiones

### 6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la realización de este proyecto fue necesario recurrir a varios sistemas de información, como organigramas, Internet, leyes, decretos distritales como nacionales que involucran directamente al funcionamiento de la empresa y complementan la información ya obtenida antes y durante la investigación.

**Fuentes primarias** El método de investigación es inductivo ya que se parte de un trabajo particular donde se logra las primeras técnicas fueron empíricas: la observación y experimentación en la empresa BRILLA conmigo cuidado ,capilar ya que una de las integrantes de la investigación hace parte de esta empresa; dentro de esto es posible realizar la selección y estructuración de la información direccionada a cumplir con los objetivos propuestos, obtener elementos para establecer hipótesis, principio y leyes particulares. También es de tipo deductivo porque nos permite aplicar las hipótesis, principios y leyes particulares. De igual manera el método sintético, porque nos permite la realización de las recomendaciones y la posible solución a nuestro problema,

**Fuentes Secundarias:** Para la realización de este proyecto fue necesario recurrir a varios sistemas de información, como organigramas, Internet, leyes, decretos distritales como nacionales que involucran directamente al funcionamiento de la

empresa y complementan la información ya obtenida antes y durante la investigación.

**Lista de chequeo:** permitirá realizar un diagnóstico y con referencia a este, se podrá evidenciar el estado actual de cada una de las áreas de la empresa.

**Observación:** consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones Fuentes primarias:

### 6.5 Análisis y calificación de datos.

Para la realización de este proyecto fue necesario recurrir a varios sistemas de información, como organigramas, Internet, leyes, decretos distritales como nacionales que involucran directamente al funcionamiento de la empresa y complementan la información ya obtenida antes y durante la investigación.

Procesamiento de los Datos Captura de los Datos La recolección de los datos obtenidos durante el proceso de investigación, serán reunidos, organizados y analizados por la estudiante, permitiendo así obtener resultados confiables y que será posible llevar a cabo dentro de la organización.

Para realizar un excelente análisis de los datos recolectados, se enfatizará en técnicas que permitan detallar el objetivo del trabajo, tales como:

**Clasificación de datos:** este proceso permite cuantificar los resultados de la lista de chequeo.

**Tabulación:** a través de esta técnica, se agruparon los datos obtenidos para su respectivo análisis.

Una vez obtenida toda esta información con diferentes tipos de técnicas de diagnóstico se representarán los resultados obtenidos a través de métodos estadísticos permitiendo su correspondiente análisis de profundización.

### 6.6 Modelo administrativo utilizado dentro de las técnicas y recolección de información.

Tipos de modelos de diagnóstico consultivo

MODELO	ENFOQUE	TIPO
LAS 5 FUERZAS DE PORTER	Un marco para analizar el nivel de competencia dentro de una industria, para poder desarrollar una estrategia de negocio.	Diagnóstico de referencia-criterio

MODELO CITGO	Por medio de la lista de chequeo permite medir, evaluar y controlar las actividades de los diferentes procesos internos de una organización (Fonseca y Vega, 2017)	Diagnóstico de referencia-indicadores
--------------	--	---------------------------------------

Tabla 1 modelo de diagnostico

La anterior grafica nos muestra un método de diagnóstico dinámico y funcional que nos permite conocer y evidenciar todas las oportunidades fallas y aciertos con los que cuentan la empresa ya sean negativos o positivos para identificar las posibles oportunidades y así diseñar las estrategias necesarias para su desarrollo organizacional.

## **7 RECURSOS: HUMANOS, MATERIALES, INSTITUCIONALES FINANCIEROS REQUERIDOS PARA LLEVAR A CABO LA INTERVENCIÓN O ESTRUCTURACIÓN EMPRESARIAL.**

- ✓ Humanos

Equipo de trabajo realizado por la estudiante con la disposición y entrega y dedicación con el fin de diseñar una estructuración organización a la microempresa

- ✓ Materiales

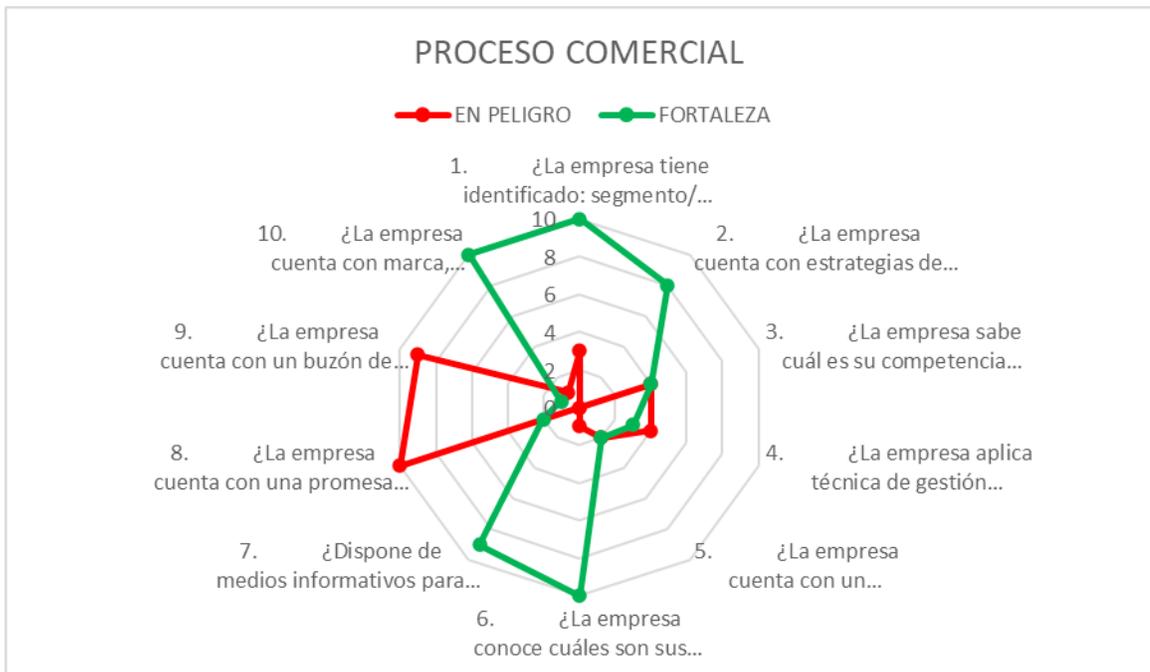
Equipo de cómputo con software y conectividad

- ✓ Papelería
- ✓ Cámara fotográfica
- ✓ Impresora, entre otros materiales que se requieran para realizar la estructuración de una manera eficiente.

## **8 RESULTADOS**

Se identificaron y evaluaron procesos de gestión administrativa con el objetivo de brindar estrategias para la micro empresa BRILLA CONMIGO en el municipio de Fusagasugá, con el fin de mejorar sus procesos.

De acuerdo con el centro de innovación, tecnología y gestión organizacional CITGO se diagnosticó de áreas de la empresa, dichas áreas están compuestas por una serie de preguntas tipo “prácticas empresariales” que permite conocer el estado de empresa. El área administrativa y comercial están compuesta por 10 preguntas calificadas a través de opción de respuesta SI y NO que permiten su evaluación.



### Objetivo #1

Valorar factores internos y externos de la empresa a través de la herramienta diagnóstica CITGO.

Se realizó el diagnóstico según la herramienta CITGO, analizando el área administrativa y comercial donde se pueden identificar y evaluar los procesos encontrando los siguientes hallazgos

#### 8.1.1 Resultado Proceso de gestión Comercial

**Análisis N.º 1:** tomando como ejemplo administrativo los 14 principios de Henry Fayol Se puede evidenciar que la empresa BRILLA conmigo tiene una oportunidad en la parte administrativa, ya que no tiene una estructura estratégica que le permita un mejor direccionamiento, siendo este un aspecto fundamental para el reconocimiento y posicionamiento de la organización.

Así mismo se debe generar un diálogo directo claro y motivador con los colaboradores a fin de mejorar los canales de comunicación y obtener de esta

manera una información precisa y oportuna al momento de tomar una decisión que beneficie a la empresa y a sus colaboradores.

**ANALISIS N°2** Se puede evidenciar que la parte comercial, BRILLA Conmigo tiene definido la ejecución de sus actividades, se tiene claro hacia qué población va dirigido su producto y cuáles son las necesidades de cada uno de ellos. Según esta identificación que hace la empresa, es un aspecto fundamental ya que según lo menciona el autor Peter Drucker “el objetivo del mercadeo es hacer innecesaria la tarea del vendedor porque se trata de conocer y comprender al cliente de tal forma que el producto o el servicio se adapte perfectamente y se venderá por sí mismo”.<sup>13</sup>

La empresa según los resultados (gráfica 2), tiene identificado el segmento de mercado, el cual permite generar estrategias necesarias para poder abordar la perfilación de los clientes objetivo. A su vez, el estudio de la competencia genera una mayor pertinencia con el direccionamiento estratégico, donde la imagen corporativa, es llamativa elegante delicada la publicidad de BRILLA conmigo es muy representativa de su marca en busca de crear posicionamiento y recordación de marca.

Así mismo , la empresa cuenta con métodos publicitarios como lo son sus páginas oficiales de Facebook e Instagram y su conexión directa vía WhatsApp que hasta el día de hoy y gracias al trabajo realizado durante dos años cuenta con más de 22000 suscriptores que facilitan el acercamiento directo con los clientes y les permiten mostrar los beneficios cualidades y su agente diferenciador frente a su competencia, pero aun así se busca realizar un diseño estratégico publicitario capaz de captar nuevos clientes y su interacción sea más efectiva.

---

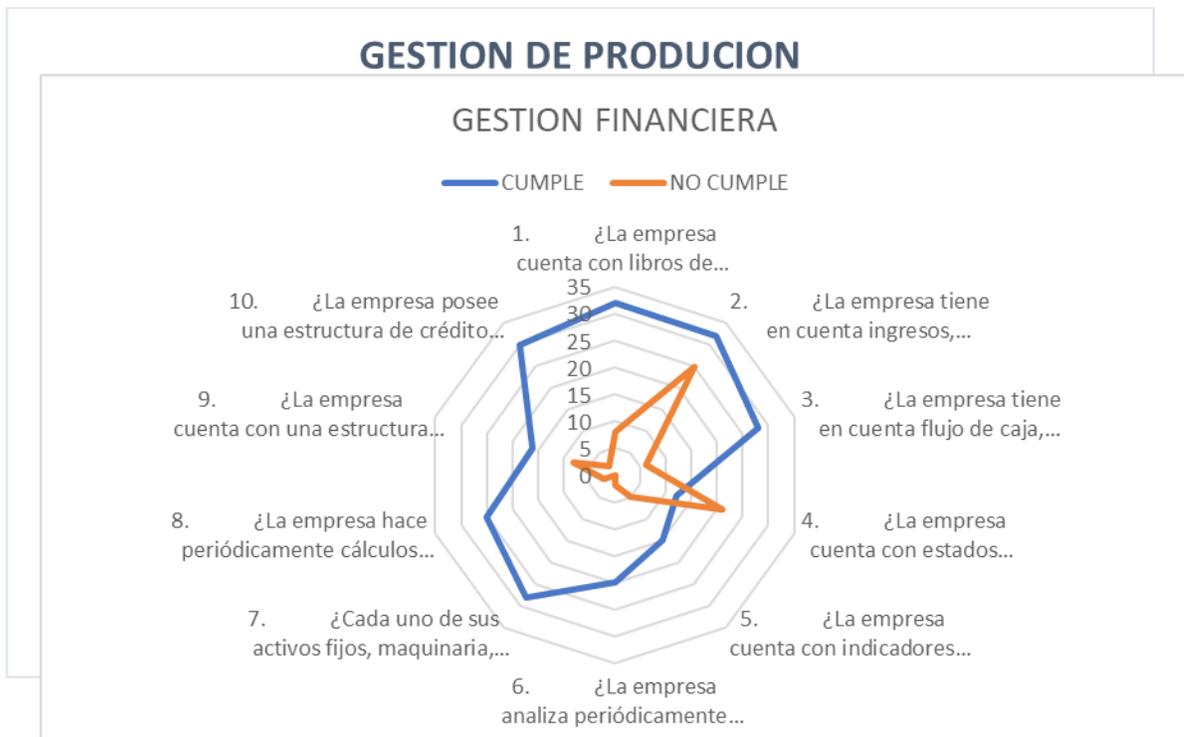
<sup>13</sup>(colombia, s.f.)

### 8.1.2 Resultado proceso gestión de producción.

Imagen 5 Gestión de producción

**Análisis N.º 3:** vemos que la empresa busca ofrecer a sus clientes productos capaces de satisfacer sus necesidades y gustos por esta razón siempre están en la búsqueda de proveedores que le brinden la tranquilidad por ser originales y productos que le aporten suavidad brillo y resultados que enamoran como estrategia de innovación para así ganar la confianza y reconocimiento de sus clientes, por ende tiene un incremento favorable con relación a la producción, sabe que cantidad de materiales e insumos tiene y necesita para la comercialización de los mismos, su sistema de rotación es óptima ya que manejan el sistema FIFO con el fin de que las clientes siempre encuentren los productos de tendencia e innovación.

Para el sistema de inventarios son realizados de manera periódica para evitar la filtración de mercancía y conocer el valor total en mercancía para sus rotación y retorno del dinero.



### 8.1.3 Resultado proceso de gestión financiera.

**ANALISIS N°4** La gráfica indica que la mayoría de estas actividades realizadas en el área financiera definen el funcionamiento y el correcto uso del dinero, con base en herramientas financieras que permita lograr una correcta optimización de los

recursos. Por consiguiente, el análisis periódico, cálculos de punto de equilibrio y margen operacional, son aspectos a mejorar para tener el 100% del área funcional.

De acuerdo con el autor "Oscar G. Montalva afirma que el área financiera está compuesta por tres factores, tales como: la inversión, el financiamiento y la administración de los activos, estos factores son los que reflejan el óptimo funcionamiento de la organización y el paso a paso para generar mejores resultados en dicha área.

#### 8.1.4 Resultado gestión administrativa

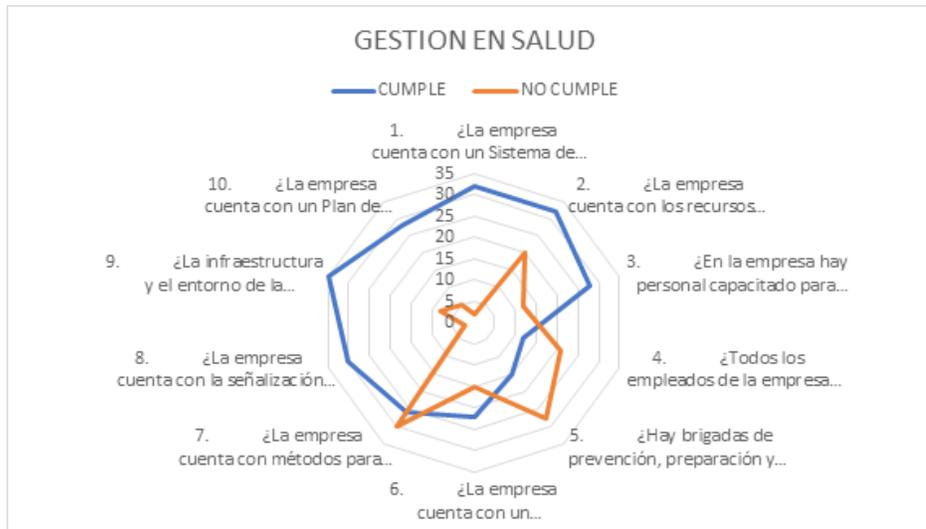


#### ANALISIS N°5

Se observa que la empresa BRILLA conmigo tiene falencias del 100% en el área de talento humano ya que no hace uso óptimo de los recursos humanos. Este departamento es un factor clave para el logro de estrategias, como dice "Idalberto Chiavenato. *En vez de invertir directamente en los productos y servicios, están invirtiendo en las personas que los conocen y saben cómo crearlos, desarrollarlos, producirlos y mejorarlos*

Por tal motivo, un personal altamente calificado y motivado es una herramienta clave para el surgimiento y posicionamiento de la empresa BRILLA conmigo. Por este motivo, se hace énfasis en las personas, las cuales deben ser capacitadas y motivadas para tener un mejor resultado a la hora de realizar cada actividad y obtener de esta manera éxito en cada uno de los procesos a ejecutar

### 8.1.5 Resultado gestión en salud

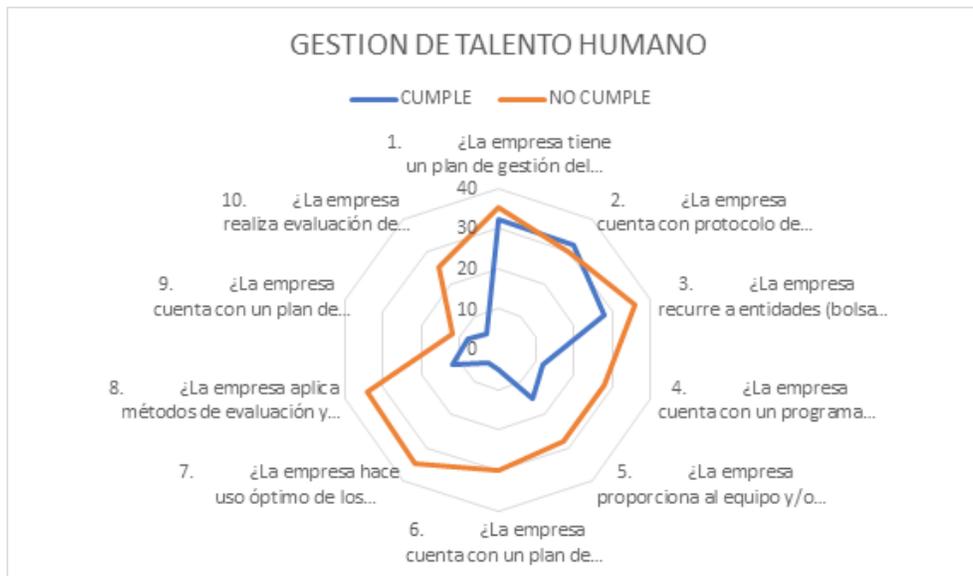


### ANALISIS N°6

En el sistema de gestión de salud y seguridad del trabajo (SGSST) evidencia que esta área de la empresa está en un bajo nivel. Aunque cumplen con tres aspectos relacionados a la misma (plan de prevención, afiliados a seguridad social, señalización) no cumple con la totalidad de las actividades y funciones que se deben desarrollar. A fin de mitigar los riesgos y prevenir accidentes.

La empresa debe implementar herramientas, métodos y/o capacitaciones, para llevar un control y seguimiento de las actividades y procesos que se realiza en la empresa. Para estos procesos se debe tener en cuenta la ley 1562 de 2012 orientada a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de las enfermedades o accidentes que se puedan presentar a la hora de realizar sus actividades laborales, o que pueden surgir con el tiempo.

### 8.1.6 Resultado gestión de talento humano



**ANALISIS N°7** El área de calidad presenta un porcentaje negativo del 80%. Se observa que no cuenta con un sistema que permita gestionar el desarrollo de sus actividades, debido a que dicho sistema detecta las oportunidades de mejora, las cuales, implementadas exitosamente, reflejarán un cambio en los indicadores de desempeño de la empresa, el cual es un aspecto clave para analizar el desempeño de forma integral de la organización.

Por otra parte, un aspecto a resaltar o tener en cuenta, es que la empresa involucra al capital humano en la gestión de calidad, a pesar de los pocos procesos realizados en esta área, la empresa trabaja para ir implementando métodos que ayuden a mejorar las actividades que se realizan constantemente con el objetivo de ser eficaces y cumplir con el compromiso que se tiene con los clientes, que es entregar un servicio y producto de calidad.

#### 8.1.7 Análisis general de listas de chequeo diagnostico interno.

En la imagen 2 se puede observar el resultado hallado en la lista de chequeo, las áreas diagnosticadas de la empresa BRILLA conmigo obtuvo un valor de 30% del 100% de las actividades realizadas en los procesos productivo

	% DE CUMPLIMIENTO	% IDEAL
GESTION ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	1.5%	14.3%
GESTION COMERCIAL	10.1%	14.3%
GESTION DE PRODUCCION	8.0%	14.3%
TOTAL	19.6%	43%

Imagen 6. Ponderación resultados diagnostico CITGO

Fuente: Elaboración propia

Respecto a los resultados arrojados en el diagnostico empresarial, se toma como referencia tres áreas de estudio como lo son la de gestión administrativa, gestión comercial y gestión de producción donde se puede evidenciar el área administrativa en color rojo, la cual prioriza el diseño estratégico para el fortalecimiento empresarial, ya que según la metodología es donde se debe mantener el equilibrio de la organización.

PONDERACION DIAGNOSTICO EMPRESARIAL		
Comercial Proceso comercial		
NIVEL DE FORTALECIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	COLOR REPRESENTATIVO
FORTALECIDA	DE 71-100%	Verde
INDEFENSA	DE 41 -70%	Amarillo
EN PELIGRO	DE 0-40%	Rojo

Imagen 7. Ponderación resultados diagnostico CITGO

Esta grafica evidencia y explica claramente la ponderación del diagnóstico realizado a la empresa BRILLA conmigo donde arroja unos porcentajes de cumplimiento y el respectivo color para cada uno de ellos, identificando de esta manera el nivel de fortalecimiento que tiene la empresa.

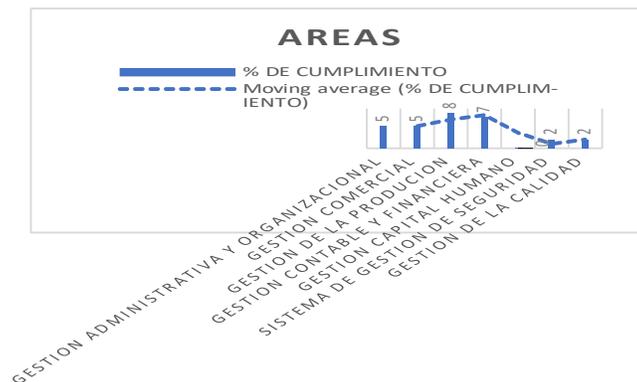


Imagen 8 Ponderación resultados diagnostico CITGO

Fuente: Elaboración propia

En la imagen 4, plasma la manera comparativa el estado actual de las diferentes áreas de la empresa BRILLA Conmigo, donde cada proceso tiene un porcentaje de cumplimiento, el cual es medido por la herramienta CITGO, donde arroja un porcentaje ideal por cada área siendo este un equivalente a 14,3%.

De esta participación vemos que el área comercial y de producción cuenta con el personal idóneo para realizar las tareas que demanda dichos departamentos. Con relación al área de administrativa se evidencia una debilidad del 1.5%, debido a que no cuenta con ninguna de las actividades especificadas en la lista de chequeo es decir esta es la oportunidad en la que es necesario enfocar su estrategia con la finalidad del crecimiento y estabilidad de la empresa.

Través de la herramienta CITGO se identificó el área administrativa, donde no existe una planeación estratégica basada en las metas y reglas de la organización para de esta manera convertirse en una oportunidad de negocio estable capaz de generar empleo y perdurar en el mercado . Por consiguiente, el diagnóstico realizado a nivel interno permite conocer el nivel de cumplimiento en el que se encuentra cada una de sus áreas y con ello establecer estrategias a fin de mejorar y fortalecer la organización.

## 8.2 Objetivo #2

Diseñar de plataforma estratégica que oriente a los objetivos de la micro empresa.

La creación de una plataforma estratégica para una empresa, por medio de la misión y la visión valores corporativos y políticas de servicio que facilitan a los diferentes públicos y a los colaboradores de la misma saber qué es y a qué se dedica la compañía, de igual forma, a conocer sobre los productos o servicios que tienen para ofrecer, dentro de la plataforma estratégica Los criterios que definen el direccionamiento de la compañía, son los aspectos que le otorgan a una organización su razón de ser, su estado actual, la visión a futuro y la cultura que deben tener los colaboradores de la misma; permitiendo identidad establecer metas y objetivos para cumplir con lo expuesto en cada lineamiento estratégico y así ser conocidos y diferenciados de la competencia.

De acuerdo a la herramienta CITGO, se diseñó un plan de acción con una serie de prácticas empresariales establecidas por cada área, las cuales están compuestas un objetivo, actividad y/o recomendación especificada para de esta manera dar cumplimiento a lo propuesto.

### 8.2.1 Plan de Acción BRILLA conmigo

El plan de acción permite identificar la falencia que tiene la empresa en cada una de las áreas y de esta manera comprometer al personal de cada área. Posterior a ello, orientar e implementa cada una de las tareas necesarias para dar cumplimiento de los objetivos y metas proyectadas.

Item	Práctica Empresarial	Objetivo estratégico	Actividades estratégicas
1	¿La empresa cuenta con una plataforma estratégica (misión, visión, objetivos, valores, metas)?	Diseñar un método para que los miembros de la organización conozcan y apropien la plataforma estratégica para el crecimiento personal y empresarial.	Diseñar una plataforma estratégica, generando identificación con la filosofía empresarial. (Misión, visión, valores, principios, objetivos, metas)
2	¿La empresa cuenta con imagen corporativa (logotipo, slogan, etc.)?	mejorar logo el cual permita al cliente generar una recordación e identificación.	Diseñar un slogan empresarial más atractivo
4	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional definida?	Definir de forma gráfica los cargos que existen en la empresa y cuál es su	Jerarquizar y graficar los cargos de la empresa.

	(organigrama)?	jerarquización.	
5	¿La empresa cuenta con un manual de funciones y responsabilidades?	Delimitar los puestos de trabajo con sus respectivas funciones y requerimientos del personal.	Diseñar un manual de funciones y responsabilidades para cada cargo.
8	¿En la empresa se reconocen las etapas del ciclo administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar)?	Definir y explicar las etapas del ciclo administrativo dentro de la empresa.	Realizar la planeación, organización, dirección y control para la empresa., según necesidades y requerimientos.
9	¿Han establecido canales de comunicación internas en la empresa (reuniones mensuales, comité con líderes de las áreas)?	Establecer de forma frecuente y constante, los canales de comunicación interna de la empresa	Programar espacios periódicos, para la sana integración entre los empleados y los empleadores.

Tabla 2. Plan de acción Fuente: CITGO, 2019

El área Administrativa busca mejorar la planificación, organización, dirección y control de los recursos materiales, financieros y tecnológicos con los que cuenta la empresa. Con el fin de mejorar los procesos siento más productiva y rentable

En la actualidad la microempresa BRILLA CONMIGO no cuenta con una plataforma estratégica que oriente los procesos administrativos, técnicos y comerciales por tal fin se propone la creación de la misma para generar resultados relevantes en el crecimiento de la empresa

### 8.2.2 Diseño plataforma estratégica

De acuerdo con el plan de acción propuesto según el modelo de diagnóstico CITGO, se realizó el diseño e implementación gradual, dentro del cual se tuvo en cuenta el apoyo y colaboración de los integrantes de la organización y el apoyo institucional de la Universidad de Cundinamarca. Dicha implementación se estructuró con base en las siguientes preguntas:

¿Qué hacer?

¿Para qué hacerlo?

¿Cómo hacerlo?

Posteriormente se presentó el diseño e implementación de la actividad, para lo cual se tuvo en cuenta el número de la práctica y actividad de las áreas priorizadas según lo acordado.

### 8.2.3 Plataforma estratégica brilla conmigo

- ✓ **Actividad #1** ¿La empresa cuenta con una plataforma estratégica (misión, visión, objetivos, valores, metas)?
- ✓ **¿Qué hacer?**

La empresa debe diseñar, plasmar y publicar una plataforma estratégica donde se evidencie la misión, visión, objetivos, principios y valores corporativos, proyectando una perspectiva amplia de la organización y teniendo clara la manera de emprender acciones encaminadas a lograr el éxito.

- ✓ **¿Para qué hacerlo?**

Facilita La manera de que realizar y como se va estructurar

- ✓ **¿Cómo hacerlo?**

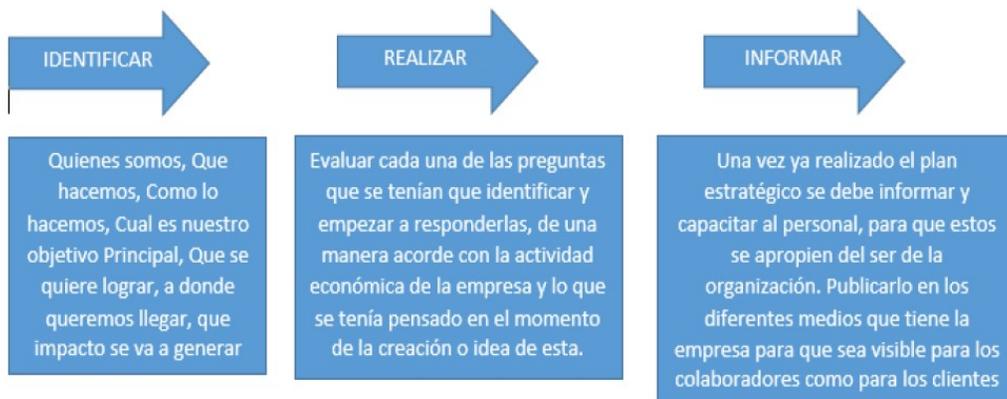


Imagen 9. Pasos para el diseño de la plataforma estratégica y operacional

Fuente: CITGO

- ✓ **Implementación**

#### Misión

Brilla conmigo es una empresa dedicada a la distribución y aplicación de productos para el cuidado capilar, con procesos calificados asesoría personalizada y tecnología de la mejor calidad para crear en cada usuaria una experiencia diferente.

#### Visión

Para el año 2025 BRILLA conmigo será reconocida por la originalidad de sus productos y procedimientos de la mejor calidad en el municipio de Fusagasugá.

## Valores

Los valores que representan la empresa BRILLA Conmigo son los siguientes:

Integridad: Ganamos nuestra reputación siendo:

- ✓ Responsables
- ✓ Creíbles
- ✓ Éticos
- ✓ Respetuosos
- ✓ Excelencia:

Superamos las expectativas de nuestro nicho de mercado:

- ✓ Realizando procedimientos altamente calificados
- ✓ Demostrando innovación estrategias y las mejores alianzas comerciales
- ✓ Ofreciendo productos certificados
- ✓ Contando con un personal calificado amable y con disposición
- ✓ Servicio:

Brindamos resultados y fomentamos la diversidad con respecto a:

- ✓ Respondiendo eficientemente a las necesidades de nuestros clientes
- ✓ Agregando valor a nuestros servicios de manera continua
- ✓ Proporcionando soluciones
- ✓ Trabajando en equipo
- ✓ Innovación:

Promovemos la cultura de creatividad a través del:

- ✓ Mejoramiento continuo
- ✓ Toma de decisiones asertivas
- ✓ Aprendizaje y capacitación.

## Políticas generales

- ✓ Brindar un curso de capacitación a todos los ingresos de la organización
- ✓ Aportar soluciones a las necesidades de las consumidoras garantizándoles resultados de calidad y productos 100% originales.
- ✓ Manejo de precios al alcance del consumidor
- ✓ Contribuir con la formación de empleos directos e indirectos en la ciudad de Fusagasugá.
- ✓ Brindar asesoría de calidad para crear en los clientes confianza y una experiencia diferente.

- ✓ Brindar a los clientes y colaboradores un entorno equilibrado sano y tranquilo para el desarrollo de cada proceso
- ✓ Valorar el bienestar común por encima de cualquier tipo de ingreso económico u oportunidad de mercado.

### 8.3 Objetivo # 3

Establecer la estructura organizacional para la microempresa

La estructura organizacional es el modelo jerárquico que BRILLA CONMIGO usa para facilitar la dirección y administración de sus actividades. A través de la estructura organizacional la empresa fija roles, funciones y responsabilidades; establece objetivos; crea procesos y define protocolos y diseña estrategias de mejoramiento. Para su crecimiento en la región del Sumapaz

**Actividad 2** ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional definida?

¿Qué hacer?

Definir qué tipo de organigrama diseñar (línea de mando) y las áreas que intervienen en él.

¿Para qué hacerlo?

Con finalidad de presentar de forma clara y objetiva, la estructura jerárquica de la empresa.

¿Cómo hacerlo?

Para el diseño, se establece la estructura de la empresa y la división de las funciones que la componen, para lo cual se constituye las líneas de autoridades (de arriba hacia abajo) a través de las diversas áreas de trabajo.

- ✓ Áreas de trabajo
- ✓ Especificación de trabajo
- ✓ Cadena de mando

### Implementación

**Organigrama vertical:** Representan la estructura colocando al administrador como máximo en la parte superior del organigrama y a los inferiores en la parte

más baja, con lo que se obtiene una representación grafica piramidal.

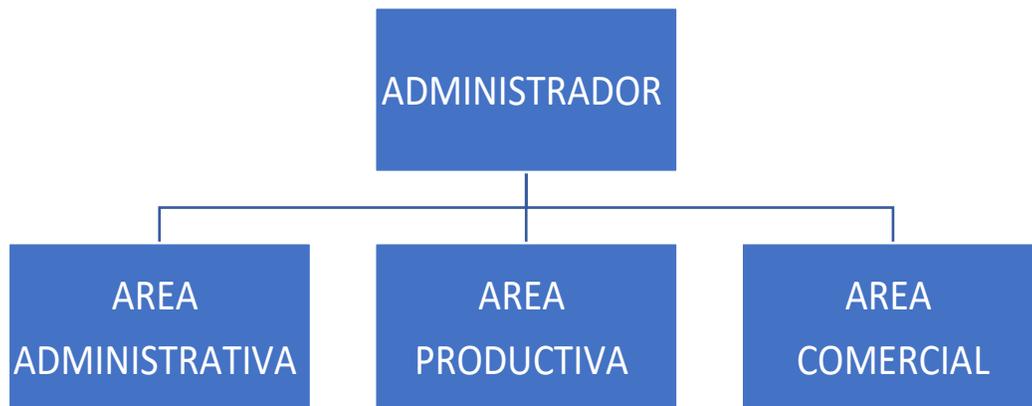


Imagen 10. Organigrama

Fuente: Elaboración propia

**Administrador:** Es la persona encargada de vigilar y dirigir el funcionamiento de una empresa u organización.

**Área administrativa:** Encargada de la documentación que se lleva en la empresa.

**Área operacional:** Encargada vigilar la producción de los bienes o servicios que la empresa oferta.

**Area comercial:** crear y diseñar estrategias enfocadas al requerimiento de la empresa

**Actividad 3** ¿La empresa cuenta con un manual de funciones y responsabilidades?

**¿Qué hacer?**

Diseñar e implementar manuales de funciones donde se especifica los requisitos y la responsabilidad que la persona debe cumplir en el cargo.

**¿Para qué hacerlo?**

Mostrar detalladamente cual es el rol que debe desempeñar una persona en el puesto de trabajo.

**¿Cómo hacerlo?**

Se diseñó un manual de funciones que ayude al desarrollo empresarial, que determine y delimite los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo. Este manual realiza la descripción de los diferentes

puestos de trabajo estableciendo requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones.



Imagen 11. Pasos para diseñar el manual de funciones

Fuente: CITGO

El diseño del manual de funciones abarca todas las áreas de la organización. Dentro del organigrama establecido se proyectaron los siguientes cargos: gerente, jefe administrativo, jefe operacional.

## Implementación

	MANUAL DE FUNCIONES		Código: 001	
	EMPRESA: BRILLA CONMIGO		Versión:1	Página: 1
CARGO: ADMINISTRADOR				
OBJETIVO DEL CARGO		Direccionar todas las actividades realizadas por cada área de la empresa, a fin de llevar un control de los procesos realizados en la misma.		
ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS				
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	Experiencia	5 años de experiencia en la ejecución de labores con el área que especifica el puesto.		
	Conocimientos	En todas las áreas funcionales de la empresa.		
	Habilidades	Comunicación, numéricas, empatía, liderazgo, habilidad para resolver problemas, creatividad, iniciativa, capacidad para negociar, autocontrol, intuición.		

FUNCIONES
<p>Coordinar las operaciones realizadas por cada área</p> <p>Dirigir la formulación de los planes de acción</p> <p>Ejecutar las actividades asignadas a su cargo</p> <p>Controlar el desarrollo de los procesos realizados en la empresa</p> <p>Mantener un alto conocimiento del mercado en el que labora</p> <p>Analizar, evaluar y aprobar los planes y programas de trabajo que se tiene en cada área</p> <p>Mantener informado a su personal sobre las decisiones y asuntos relacionados las áreas a su cargo</p> <p>Motivar al personal que tenga a cargo</p> <p>Controlar, evaluar y mediar la ejecución de los objetivos planeados</p>

### Manual de funciones del administrador

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: 001	
	EMPRESA: BRILLA CONMIGO	Versión: 1	Página: 2
CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO			
OBJETIVO DEL CARGO		Coordinar la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos que se desarrollen, de una manera óptima para su adecuada planificación, administración y control.	
ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS			
CONOCIMIENTOS  Y  HABILIDADES	Experiencia	2 años de experiencia en la ejecución de labores con el área que especifica el puesto.	
	Conocimientos	Presupuestales, informática básica, contratación, diseño y metodología de planes, programas y proyectos.	

	Habilidades	Liderazgo, planeación, toma de decisiones, dirección y desarrollo del personal, conocimientos del entorno, relaciones públicas.
<b>FUNCIONES</b>		
Realizar el seguimiento administrativo y financiero a los recursos que genera la empresa		
Garantizar el desarrollo de los procesos de contratación		
Ejercer el seguimiento a los planes, programas y proyectos de la empresa		
Desarrollar propuestas de instrumentos que permitan la modernización administrativa y tecnológica		
Elaborar en coordinación con las demás áreas de la empresa, proyectos para dar cumplimiento a los objetivos		
Fomentar una cultura y un clima organizacional que genere las buenas relaciones interpersonales y, la comunicación asertiva entre su grupo de trabajo.		

Tabla 4.--Manual de funciones Administrador Fuente brilla conmigo

### Manual de funciones del jefe operacional

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: 001	
	BRILLA CO0NMIGO	Versión: 1	Página: 3
<b>CARGO: JEFE DE OPERACIONES</b>			
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>		Coordinar todas las operaciones relacionadas con los procesos misionales y de operación de la empresa.	
<b>ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS</b>			
<b>CONOCIMIENTOS</b> Y	Experiencia	2 años de experiencia relacionados con las áreas de operación de centros de despacho y distribución, logística y técnica.	

HABILIDADES	Conocimientos	Relacionados con la operación de centros de despacho y operación de transporte relacionadas con suministros eléctricos.
	Habilidades	De liderazgo, de control y manejo de personal, planeación, relaciones interpersonales y comunicación. Buena capacidad de organización, control de actividades y solución de problemas.
FUNCIONES		
<p>Reportar mensualmente el avance de las políticas y actividades implementadas.</p> <p>Atender y dar pronta solución a la demanda de servicios.</p> <p>Diseñar e implementar políticas y estrategias encaminadas a mejora.</p> <p>Diseñar y proponer estrategias conducentes a la permanente actualización y modernización de la empresa.</p> <p>Mantener registro de proveedores y listas de precios.</p>		

Tabla 5 Manual de funciones jefe operacional Fuente: brilla conmigo

### 8.3.1 Area administrativa.

**actividad 4.** ¿En la empresa se reconocen las etapas del ciclo administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar)?

**¿Qué hacer?**

Realizar continuamente un conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a

**¿Para qué hacerlo?**

Reducir tiempos en la toma de decisiones, referente a los siguientes interrogantes:

**Planeación:** ¿Qué es lo que se quiere hacer?, ¿Qué se va a hacer?

**Organización:** ¿Cómo se va a hacer?

**Dirección:** Verificar que se haga

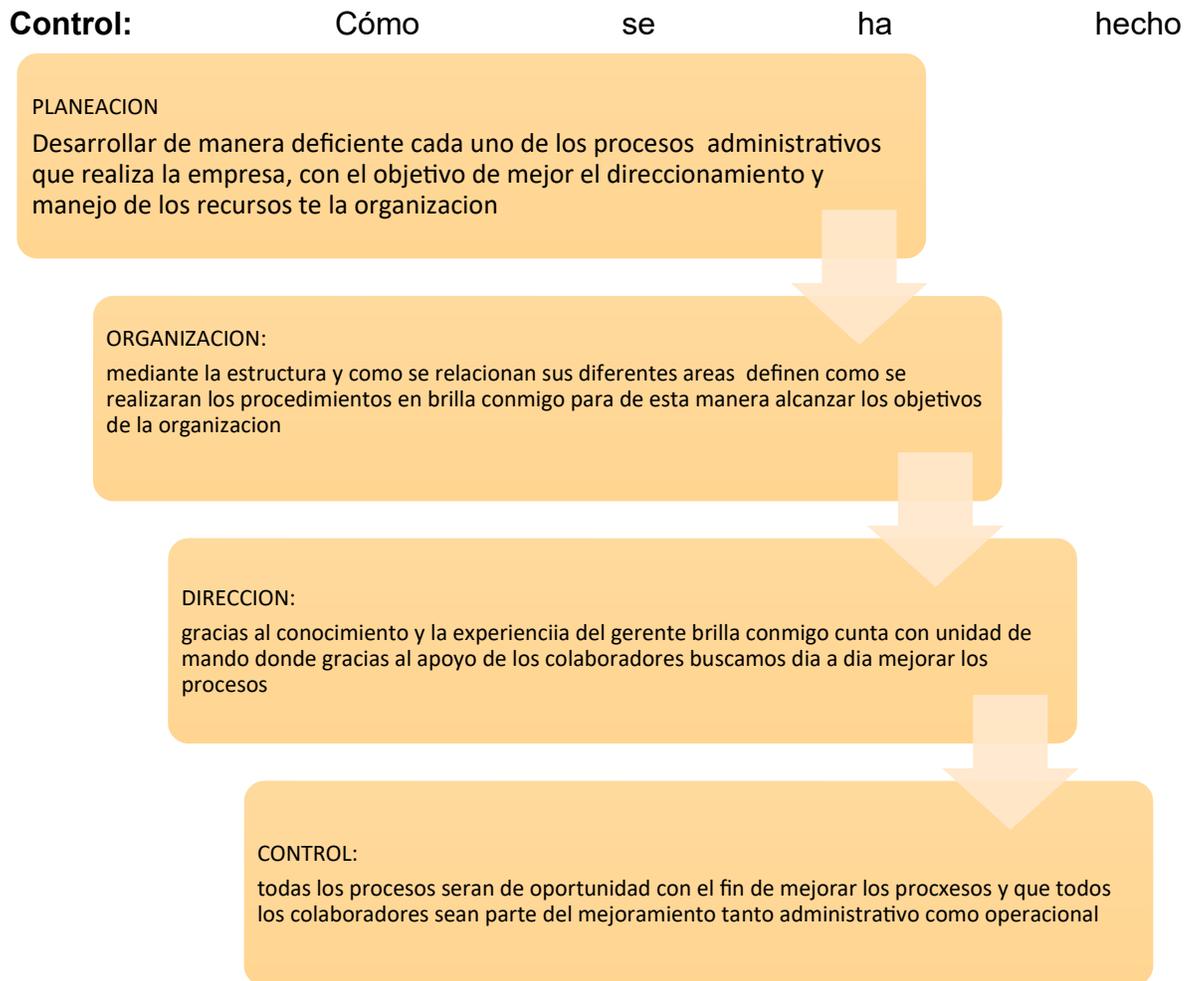


Imagen 12 CICLO ADMINISTRATIVO Fuente: Elaboración propia

### 8.3.2 Documentación e implementación área administrativa

**Actividad 5.** ¿La empresa tiene un plan de gestión del talento humano? (administración del talento humano y modelos metodológicos de instrumentación de las competencias laborales)

#### ¿Qué hacer?

Diseñar un plan de gestión del talento humano en la organización.

#### ¿Para qué hacerlo?

Para establecer capacitaciones y/o trasferencia de conocimiento al personal de la empresa según los perfiles de cargo para definir competencias laborales

#### ¿Cómo hacerlo?

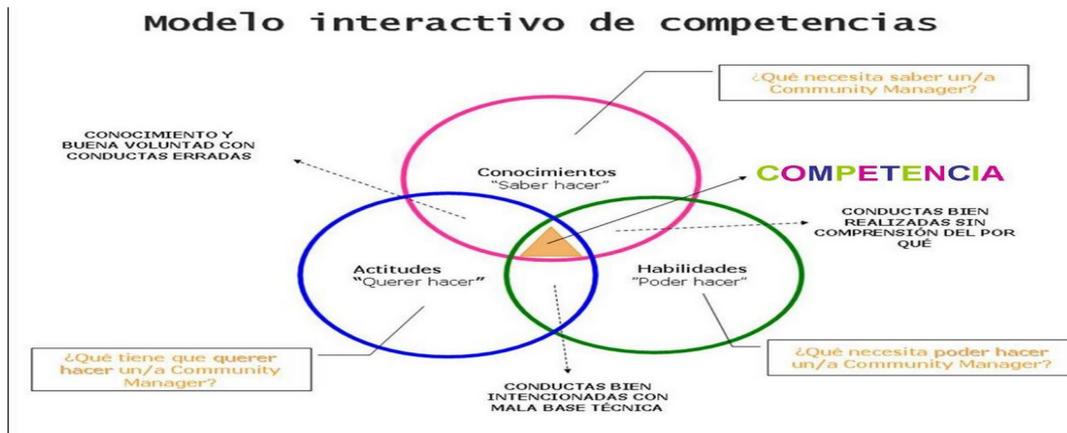


Imagen 13 Modelo de competencias laborales Fuente: CITGO

## Implementación



Imagen 14 Plan de gestión del talento humano fuente: elaboración propia

Es importante mencionar de una manera clara y visible las diferentes habilidades y competencias que deben poseer o desarrollar cada uno de los colaboradores de

la organización para de esta manera conocer e identificar el grado de aceptabilidad de cada integrante y sus competencias frente a las necesidades que actualmente necesita la empresa. Finalmente, de esta manera evaluar el nivel de cumplimiento de cada persona que allí labora,

Finalmente se realiza un formato de evolución para medir las competencias y habilidades que debe tener un colaborador en la microempresa BRILLA conmigo para de esta manera detectar sus debilidades y fortalezas que contribuyan con el desarrollo y evolución de la empresa.

FECHA:16 Oct 2022		
NOMBRE Y APELLIDOS DEL COLABORADOR:		
Yira herrera Monroy		
COMPETENCIAS INTELECTUALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Visionario	SI	NO
Toma decisiones	SI	
Soluciona Problemas	SI	
Exigente	SI	
Carismático		
Honesto	SI	
COMPETENCIAS PERSONALES		
Orientación Ética	SI	NO
Dominio Personal	SI	
Inteligencia Emocional		
Adaptación al Cambio		
COMPETENCIAS EMPRESARIALES Y DE EMPRENDIMIENTO		

Capacidad de aprendizaje		
Creativo e innovador	SI	
Buscar lograr lo que propone	SI	
Persistente	SI	
Trabaja en Equipo	SI	
		NO
<b>COMPETENCIAS INTERPERSONALES</b>		
Comunicador		
Liderazgo	SI	
Maneja los Conflictos	SI	
Capacidad de adaptación		NO
Pro-actividad		NO
	SI	
<b>COMPETENCIAS TECNOLOGICAS</b>		
Identifica, Transforma e innova procedimientos		
	SI	
Usa herramientas informáticas		
	SI	
Crea y se adapta a las herramientas tecnológicas		
	SI	
Elabora modelos tecnológicos		
	SI	
<b>COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES</b>		
Buen manejo en la gestión de la información		
	SI	
Orientación al servicio		
	SI	
Identifica a la competencia		
	SI	

Gestión y manejo de los recursos	SI	
Responsabilidad en la empresa		

basados en las 6 competencias de evaluación se puede resaltar el compromiso y dedicación del colaborador ya que cumple casi con la totalidad de las competencias, teniendo como oportunidad de mejora para el fortalecimiento de la microempresa.

**Actividad #6.** ¿La empresa cuenta con protocolo de contratación para sus nuevos colaboradores?

### ¿Qué hacer?

La organización debe diseñar un protocolo de contratación para los nuevos colaboradores, estructurando cuáles van a hacer los parámetros para contratar nuevo personal, identificando los aspectos más relevantes de acuerdo a cada puesto.

### ¿Para qué hacerlo?

El activo más grande que tiene una empresa es sin duda alguna el personal que la compone. Por este motivo, todas las empresas deben prestar especial atención a las personas que contratan, para así mismo poder identificar el perfil adecuado que requiere la empresa para un óptimo desempeño de este.

### ¿Cómo hacerlo?

Por medio del formato de contratación que se evidencia a continuación, donde se especifica el perfil que se necesita en la empresa.

### Implementación

PASOS	
DESCRIPCIÓN	
Reclutamiento	
Identificación de la Vacante:	De acuerdo al personal que se requiera en su momento, el postulante deberá cumplir con el perfil solicitado

	por la empresa.
<p>Determinar las Fuentes del Reclutamiento</p> <p>Se realizará a través de medios:</p>	
1.	Internos: por medio de sus colaboradores y conocidos de los mismos.
2.	Externos: redes sociales como: Facebook e Instagram.
<p>Selección de personal</p> <p>Pasos en el proceso de selección:</p>	
1.	Recepción de solicitudes.
2.	Pruebas de idoneidad.
3.	Entrevista de selección.
4.	Verificación de datos y referencias.
5.	Examen médico.
6.	Decisión de contratar.
7.	Se recibirá la hoja de vida tanto en físico Calle 12 1 53 barrio Bonet vía electrónica <a href="mailto:keratinasfusagasuga@gmail.com">keratinasfusagasuga@gmail.com</a>
8.	Se le hará una prueba de conocimientos de las diferentes herramientas a manejar y de la aptitud que toma en el planteamiento de a unas preguntas realizadas por el empresario.
9.	Se realizará directamente con el empresario y administrador, en las instalaciones de la empresa BRILLA conmigo con una duración aproximadamente de media hora.
10.	Corroborar la información que se suministra en la hoja de vida como: los antecedentes y certificados laborales.
11.	Verificar el certificado de salud.
12.	Se discute en privado lo evaluado por el gerente y administrador y se procede a tomar una decisión si se realiza o no la contratación.

8. Contratación
1. Obligaciones.
2. Responsabilidades.
3. Condiciones bajo las cuales se prestará la actividad a desempeñar.
4. Tipo de contrato.
5. Cumplir con lo requerido en el manual de funciones.
6. Del estado de la maquinaria y equipos manejados que se encuentren bajo su cargo.
7. Su puesto de trabajo estará rodeado de suministros eléctricos, además de ellos contará con: un escritorio, silla, computador, de trabajo.
8. Se realizará un contrato a término fijo.
Inducción
Se hace énfasis en la atención al cliente, dando un saludo de bienvenida y atendiendo de una manera amable y cortés, se enseñan las instalaciones de la empresa y el puesto correspondiente de trabajo, posterior a ello se indica cuáles son las costumbres que tiene la empresa (celebración de fechas especiales), finalmente se indica cual es el horario de trabajo y los beneficios que puede recibir (incentivos, capacitaciones y educación)

**Actividad #7** La empresa recurre a entidades (bolsa de empleo, entidades de formación), ¿para la contratación del personal?

### ¿Qué hacer?

Buscar entidades regionales para el asesoramiento de contratación de personal, realizar un análisis detallado de cada una de las instituciones para la contratación de personal estableciendo variables que identifiquen el perfil adecuado del personal.

### ¿Para qué hacerlo?

La búsqueda de entidades para el asesoramiento de contratación de nuevo personal, se realiza para mitigar costos y reducir tareas en la organización,

permitiendo un mayor análisis y asesoramiento, el cual nos pueda dar claridad de cuáles son las necesidades que la empresa requiere.

### ¿Cómo hacerlo?

Buscar entidades de bolsa de empleo u otros medios que nos permitan tener claridad de cuál es el mejor perfil que se adapta en la empresa respecto a la región, municipio o necesidad.

### Implementación:

Los medios por los cuales se desea realizar el reclutamiento de nuevos colaboradores para la empresa BRILLA conmigo es por redes sociales como Facebook e Instagram en busca de nuevos talentos que sumen a nuestro equipo de trabajo

BRILLA conmigo	
Medios de información	
Voz a voz	Será realizada mediante nuestra línea de WhatsApp y personal conocido u recomendado de otras tiendas de belleza
Facebook	Se creará una pauta publicitaria ofertando la vacante con el perfil que demanda cada cargo  @keratinasfusagasuga100k
Instagram	Mediante la pág. oficial de Instagram se ofertará la ficha publicitaria con el requerimiento de la vacante.  @keratinasfusagasuga100k

Los medios de información como lo son las redes sociales son de gran ayuda tanto como para crear clientes como para encontrar aquellos colaboradores que se adapten a las necesidades de la organización por lo tanto puedan fortalecer la organización con su conocimiento.

**Actividad #8** ¿La empresa cuenta con un programa de formación y capacitación para los colaboradores? (inducción, entrenamiento y actualización)

## ¿Qué hacer?

Diseñar un cronograma de actividades de capacitación, conforme lo requiere la empresa y/o el personal.

## ¿Para qué hacerlo?

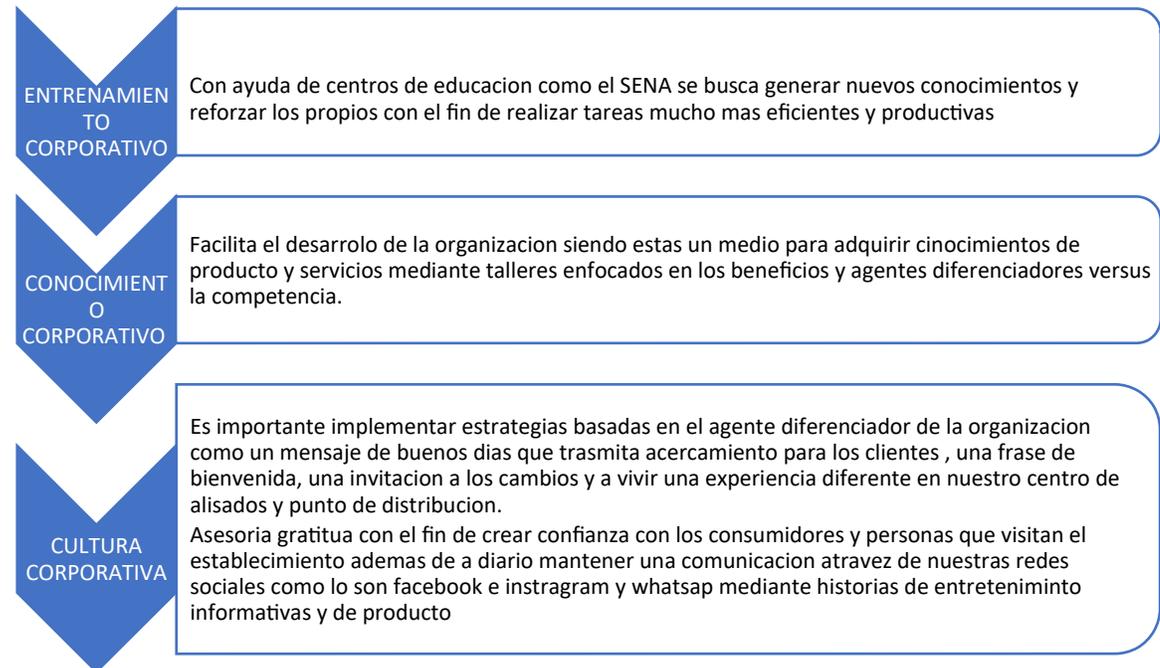
La realización de un cronograma de formación y capacitación es muy importante para toda organización, con el objetivo de aumentar los conocimientos respecto a la organización sus objetivos y metas y como de una manera conjunta pueden aportar al crecimiento mutuo.

## ¿Cómo hacerlo?

Por medio de personal capacitado que mediante su experiencia pueda aportar al crecimiento personal de cada colaborador con el fin de buscar medios y herramientas capaces de fortalecer las habilidades con el fin de un desarrollo personal y empresarial.

## Implementación

### Formaff



### Formación

La capacitación es una herramienta muy importante para las organizaciones pues su finalidad es bajar costos y realizar entrenamiento preventivo con el fin de mantener toda la organización en un continuo mejoramiento capaz de

proporcionar conocimientos y desarrollar estrategias enfocadas en la mejora continua.

**Actividad #9** ¿La empresa proporciona al equipo y/o capital humano la motivación para favorecer el cumplimiento de los objetivos del plan de ventas, valores e identidad corporativa?

### ¿Qué hacer?

Formular un plan de compensación al equipo de trabajo según las metas cumplidas respecto a ventas, valores e identidad corporativa.

### ¿Para qué hacerlo?

Brindar beneficios tanto a la empresa como al personal. Ofrecer un salario acorde al mercado permite que el personal se sienta satisfecho y en caso de ser buscado por otra empresa, no tendrá motivos económicos para renunciar porque tendrá la certeza de que su desarrollo profesional crecerá proporcionalmente con su desarrollo económico.

### ¿Cómo hacerlo?

Un plan de compensaciones debe ser un incentivo para que el empleado cumpla con los objetivos de la empresa. Condición favorable para todas las personas involucradas. Se debe realizar de la siguiente manera:

Determina la visión de la empresa y la manera en que la compensación y el beneficio pueden reflejarla.

Determina unos planes de incentivos en función de los objetivos de la empresa.

Establecer metas y porcentaje de cumplimiento de acuerdo a cada puesto de trabajo y sus objetivos.

### Implementación

A continuación, se realiza una implementación en la empresa BRILLA Conmigo, para de esta manera poder obtener una motivación y con ello favorecer el cumplimiento de los objetivos del plan de ventas y aplicación, valores e identidad corporativa.

BRILLA CONMIGO			
METAS	META CUMPLIDA	PLAN DE COMPENSACION	DE

	(SI-NO)	
Objetivo en ventas mensuales	SI	Las asesoras que cumplan sus metas mensuales obtendrán bonos de \$10.000 hasta \$100.000 según su % de cumplimiento
Rotación de producto de lanzamiento	SI	Kit de innovación
Mejores resultados en aplicaciones	SI	Capacitación y charlas de inspiración
Mínimo de garantías al mes	SI	La persona con mínimo de garantías al mes participara en sorteos de día descanso y bonos de cena en familia
Optimizar los recursos	SI	reconocimiento
Clientes con recompra al mes	si	material

**Actividad #10** ¿La empresa cuenta con un plan de ascenso para sus colaboradores?

### ¿Qué hacer?

Implementar programas de planes de carrera, determinando las necesidades y competencias a desarrollar por objetivos, este tipo de programas van orientados a establecer el remplazo de un puesto de trabajo u otro cargo inferior, es decir, esta direccionado a una ruta de puestos de trabajo

### ¿Para qué hacerlo?

Para identificar las posibles opciones que tiene un puesto de trabajo al momento de ser remplazado por otro colaborador que este por debajo, pero que al mismo tiempo tiene la posibilidad de suplir el cargo.

### ¿Cómo hacerlo?

Esta herramienta se deberá ajustar al número de puestos de trabajo de cada empresa, el modelo presentado es estándar, pero que al mismo tiempo genera diversas posibilidades de estructuración.

## Implementación

En esta situación no aplica el plan de asenso laboral ya que por el momento es una micro empresa que es dirigida por su dueño por esta razón no existe la posibilidad de ascender, pero si esta la posibilidad de abrir nuevos puntos de venta donde asesoras u estilistas que cuenten con la confianza y habilidades serán las primeras personas en tenerse en cuenta para la apertura de nuevos establecimientos

**Actividad #11.** ¿La empresa hace uso óptimo de los recursos (técnicos, tecnológicos, infraestructura) necesarios para favorecer el desarrollo óptimo del capital humano?

### ¿Qué hacer?

Determinar cuál es el grado de uso óptimo de los recursos previstos para el desarrollo de los objetivos respecto al capital humano.

### ¿Para qué hacerlo?

Realizar un seguimiento y control a los recursos (técnicos, tecnológicos, infraestructura) necesarios para favorecer el desarrollo óptimo del capital humano, así mismo tener claridad de los materiales que se tienen y si se utilizan de una manera eficiente en cada uno de los procesos.

### ¿Cómo hacerlo

Determinar el puesto de trabajo a evaluar.

Analizar los recursos planeados para el desarrollo de las actividades.

Establecer la actividad a desarrollar.

Identificar el recurso utilizado en la actividad.

Identificar el tiempo programado de utilización del recurso.

Identificar el tiempo ejecutado en el desarrollo de la actividad.

## Implementación

A continuación, se implementa formato de para el seguimiento y control de toda la parte administrativa para el seguimiento de los recursos técnicos tecnológicos y de infraestructura.

	MANUAL DE FUNCIONES	Código: 001
--	---------------------	-------------

	<b>EMPRESA:</b> <b>CONMIGO</b>	<b>BRILLA</b>	<b>Versión:</b> <b>1</b>	<b>Página:</b> 1
<b>CARGO: GERENTE</b>				
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>		Direccionar todas las actividades realizadas por cada área de la empresa, a fin de llevar un control de los procesos realizados en la misma.		
<b>ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS</b>				
<b>CONOCIMIENTOS</b>  <b>Y</b>  <b>HABILIDADES</b>	<b>Experiencia</b>	5 años de experiencia en la ejecución de labores con el área que especifica el puesto.		
	<b>Conocimientos</b>	En todas las áreas funcionales de la empresa.		
	<b>Habilidades</b>	Comunicación, numéricas, empatía, liderazgo, habilidad para resolver problemas, creatividad, iniciativa, capacidad para negociar, autocontrol, intuición.		
<b>FUNCIONES</b>				
<p>           Coordinar las operaciones realizadas por cada área            Dirigir la formulación de los planes de acción            Ejecutar las actividades asignadas a su cargo            Controlar el desarrollo de los procesos realizados en la empresa            Mantener un alto conocimiento del mercado en el que labora            Analizar, evaluar y aprobar los planes y programas de trabajo que se tiene en cada área <small>Evaluación de los recursos técnicos tecnológicos y de infraestructura por línea</small>            Mantener informado a su personal sobre las decisiones y asuntos         </p>				

relacionados las áreas a su cargo

Motivar al personal que tenga a cargo

Controlar, evaluar y mediar la ejecución de los objetivos planeados



**BRILLA conmigo**

**ENCUESTA AREA COMERCIAL**

**IMPLEMENTACION TECNOLOGICA EN EL AREA: ADMINISTRATIVA**

**FECHA: 22 octubre 2022**

**Marque con una X la respuesta correcta**

<b>N° PREGUNTA</b>	<b>ITEM</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>Calificación</b>
1	¿Implementa usted equipos tecnológicos a la hora de atender a los clientes?	SIEMPRE	
		CASI SIEMPRE	
		ALGUNAS VECES	X
		CASI NUNCA	
		NUNCA	
2	La Empresa Cuenta con la tecnología adecuada para atender a sus clientes de forma rápida, fácil y segura.	SI	X
		NO	
3	Para desarrollar los procesos internos de la empresa es necesario la utilización de tecnología	TODOS	
		ALGUNOS	X
		NINGUNO	
4	Los inventarios manejados desde el área comercial son establecido y regulados por medios electrónicos	SI	X
		NO	
		NO APLICA	
5	La empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para el desarrollo de las actividades	SI	X
		NO	
6	¿Se implementan programas que benefician a los colaboradores de la empresa para realizar las actividades de manera más eficiente?	SIEMPRE	
		CASI SIEMPRE	
		ALGUNAS VECES	
		CASI NUNCA	
7	La empresa cuenta con protocolos de seguridad para todos los colaboradores de la empresa	NUNCA	X
		SI	
		NO	X

BRILLA conmigo			
ENCUESTA AREA COMERCIAL			
IMPLEMENTACION TECNOLOGICA EN EL AREA: ADMINISTRATIVA			
FECHA: 22 octubre 2022			
Marque con una X la respuesta correcta			
N° PREGUNTA	ITEM	VARIABLE	Calificación
1	¿Implementa usted equipos tecnológicos a la hora de atender a los clientes?	SIEMPRE	
		CASI SIEMPRE	
		ALGUNAS VECES	X
		CASI NUNCA	
		NUNCA	
2	La Empresa Cuenta con la tecnología adecuada para atender a sus clientes de forma rápida, fácil y segura.	SI	X
		NO	
3	Para desarrollar los procesos internos de la empresa es necesario la utilización de tecnología	TODOS	
		ALGUNOS	X
		NINGUNO	
4	Los inventarios manejados desde el área comercial son establecido y regulados por medios electrónicos	SI	X
		NO	
		NO APLICA	
5	La empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para el desarrollo de las actividades	SI	X
		NO	
6	¿Se implementan programas que beneficien a los colaboradores de la empresa para realizar las actividades de manera más eficiente?	SIEMPRE	
		CASI SIEMPRE	
		ALGUNAS VECES	
		CASI NUNCA	
7	La empresa cuenta con protocolos de seguridad para todos los colaboradores de la empresa	SI	
		NO	X

**Actividad #12.** ¿La empresa aplica métodos de evaluación y control en el desarrollo y ejecución de planes de venta y desempeño de los miembros del equipo comercial?

### ¿Qué hacer?

Analizar el nivel de desempeño de cada empleado de acuerdo a los planes de venta y desempeño de los miembros del equipo comercial.

### ¿Para qué hacerlo?

Realizar seguimiento y control, a un conjunto de indicadores de gestión, enfocados a evaluar la evolución de las iniciativas y el cumplimiento de las acciones definidas por cada área y proceso de la empresa.

### ¿Cómo hacerlo?

Evaluar factores de desempeño de acuerdo a ítems como:

#### Planificación

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Iniciativa
- ✓ Oportunidad
- ✓ Discreción
- ✓ Relaciones interpersonales

#### Implementación

En vista de que la empresa BRILLA conmigo no cuenta con métodos de evaluación y control en el desarrollo y ejecución de planes de venta y desempeño del equipo comercial, se establecen unos parámetros en la tabla donde se evidencia la evaluación y control del desempeño de los colaboradores

TABLA EVALUACIÓN del desempeño laboral

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
Apellido y Nombre: yira herrera Monroy	
Cargo: Administradora	

Área: Administrativa		
Fecha: 22 octubre 2022		
Evaluador: Yamile herrera Monroy		
Evalué del 1 a 5 las siguientes métricas		
1. Malo    2. Regular    3. Bueno    4. Muy Bueno    5. Excelente		
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		
1	Responsabilidad	5
2	Exactitud y calidad de trabajo	5
3	Cumplimiento de las fechas estimadas / pactadas	4
4	Productividad - Volumen y Cantidad de trabajo	3
5	Orden y claridad del trabajo	4
6	Planificación del trabajo	4
7	Documentación que genera	5
8	Reporta avances de tareas	3
9	Capacidad de delegar tareas	5
10	Capacidad de realización	4
11	Comprensión de situaciones	4
12	Sentido común	4
13	Cumplimiento de los procedimientos existentes	5
14	Grado de Conocimiento funcional	5
15	Grado de conocimiento técnico	2
<b>FACTOR HUMANO / ACTITUDINAL</b>		
16	Actitud hacia la empresa	5
17	Actitud hacia superior/es	5

18	Actitud hacia los compañeros	5
19	Actitud hacia el cliente	5
20	Cooperación con el equipo	4
21	Cooperación con pares	4
22	Capacidad de aceptar críticas	4
23	Capacidad de generar sugerencias constructivas	3
24	Presentación personal	5
25	Predisposición	5
26	Puntualidad	5
<b>HABILIDADES</b>		
27	Iniciativa	4
28	Creatividad	3
29	Adaptabilidad (temas, grupos, funciones)	4
30	Respuesta bajo presión	4
31	Capacidad de manejar múltiples tareas	4
32	Coordinación y Liderazgo	4
33	Capacidad de Aprendizaje	4
34	Carisma	4
35	Compromiso hacia el equipo	5
36	Manejo de conflictos	5
37	Manejo y optimización del grupo	4
38	Relación con el cliente	5
39	Planificación – Coordinación	4
40	Toma de decisiones	5
41	Comercial / Servicio	5

TOTAL		4.3

Imagen 15 Tabla evaluación del desempeño laboral Fuente brilla conmigo con base en herramienta citgo

**Actividad #13.** ¿La empresa cuenta con un plan de incentivos para con sus colaboradores (que fomente la integración y recreación)?

### ¿Qué hacer?

Generar planes o programas que incentiven a los trabajadores, fomentando la integración y recreación de todos los colaboradores.

### ¿Para qué hacerlo?

Para motivar y propiciar un clima laboral más agradable, que los colaboradores trabajen a gusto, sientan que son parte fundamental en la empresa y el esfuerzo que hacen en cada una de sus actividades laborales es reconocido.

### ¿Cómo hacerlo?

Generando diferentes planes los cuales nos generen mayor armonía y mejor clima organizacional. Se fundamente en tres planes:

**Plan de Formación:** orientado a prolongar y complementar el nivel de educación, dirigidos al desarrollo de habilidades, destrezas, valores y competencias que contribuyan al mejor cumplimiento de la misión institucional, mediante el incremento de la capacidad individual, del fortalecimiento de la ética del servicio público y del desarrollo personal integral.

**Plan de bienestar social laboral:** contiene los programas orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, permitir el aumento de los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, la identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora y garantiza su desarrollo integral.

### Implementación

A continuación, se dejará evidenciado el plan de incentivos que se implementó en la empresa BRILLA CONMIGO a fin de motivar a los colaboradores por su buen desempeño laboral.

BRILLA CONMIGO		
ACTIVIDAD	INSENTIVO	Quienes participan
Cumpleaños de cada uno de los colaboradores	Torta de cumpleaños	Participan todos los colaboradores de la organización
Cumplimiento de los objetivos trasados durante el año	Día de descanso compensado	Todos aquellos colaboradores que durante el año alcanzaron las metas propuestas
Agradecimiento por el año de trabajo	Bono en efectivo para ser disfrutado con su familia	Aquellos colaboradores que cumplan su año de trabajo

Imagen 16. Plan incentivos Fuente elaboración propia

Si cada uno de los colaboradores cumplen con los requisitos del plan incentivos será otorgado a cada uno tal y como se tiene planeado a nivel mensual y anual a consideración del jefe inmediato en agradecimiento a su aporte y habilidades de la organización.

**Actividad #14.** ¿La empresa realiza evaluación de clima organizacional?

**¿Qué hacer?**

Analizar el clima organizacional de la empresa, por medio de una evaluación de clima o entorno en donde los colaboradores trabajan y cómo este entorno afecta el buen desempeño de todo el equipo de trabajo.

**¿Para qué hacerlo?**

Con el motivo de identificar obstáculos que estén generando falencias en la productividad y en la inteligencia emocional, esta evaluación de clima organizacional va dirigida al análisis del comportamiento organizacional de los colaboradores.

**¿Cómo hacerlo?**

La evaluación de clima organizacional es una encuesta de respuesta cerrada, la cual tiene preguntas direccionadas a la identidad del colaborador con la empresa,

a la responsabilidad y confianza en la toma de decisiones, a su trabajo en grupo y al comportamiento de sus compañeros de trabajo.

### Implementación

Con relación a la evaluación del clima organizacional, se procede a implementar un formato para que la empresa BRILLA CONMIGO realice este proceso con sus colaboradores.

FECHA	BRILLA CONMIGO		
ENCUESTA DE CLIMA LABORAL		VARIABLES	Calificación
<b>1.</b> En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos) usted considera que este es:		Muy confortable	
		Confortable	X
		Soportable	
		Incómodo	
		Muy incómodo	
<b>2.</b> Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual.		Siempre	X
		Casi siempre	
		Algunas veces	
<b>3.</b> ¿Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas?		Siempre	X
		Casi siempre	
		Algunas veces	
		Casi nunca	
<b>4.</b> ¿cree usted que son positivas las relaciones entre todos los		Siempre	X
		Casi siempre	

trabajadores?	Algunas veces	
	Casi nunca	
	Nunca	
<b>5.</b> ¿Sabes cuáles son los objetivos a conseguir y lo que se espera de ellos?	Siempre	
	Casi siempre	
	Algunas veces	
	Casi nunca	
	Nunca	X
<b>6.</b> Su jefe inmediato, ¿Tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones en relación a cómo llevar a cabo sus funciones?	Siempre	X
	Casi siempre	
	Algunas veces	
	Casi nunca	
	Nunca	
<b>7.</b> ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por trabajar en la organización?	Muy alto	X
	Alto	
	Regular	
	Bajo	
	Muy bajo	

#### 8.4 OBJETIVO #4.

Proponer estrategias que contribuyan al posicionamiento de la empresa en el mercado.

Las estrategias empresariales ayudan a descubrir oportunidades e identificar aspectos que aportan al mercado un valor único, es decir, ventajas competitivas sostenibles en el tiempo, que son la base del éxito empresarial. Asimismo, la estrategia nos permite detectar con mayor facilidad donde están los fallos, lo que nos hace estar mejor preparados frente a eventuales crisis, tener un mayor control de los riesgos y facilita la toma de decisiones sobre nuevas iniciativas.

De esta manera se implementa la matriz ANSOFF cuyo valor es detectar puntos estratégicos capaces de crear en cada cuadrante una estrategia que ayude al desarrollo de dicha actividad para de esta manera crear un desarrollo empresarial sostenible

##### 8.4.1 Matriz de Ansoff para la empresa brilla conmigo

	PRODUCTOS	
	Actuales	Nuevos
Actuales	PENETRACION DE MERCADO Aplicación y distribución	DESARROLLO DE PRODUCTOS. Tratamientos capilares con aparatología
Nuevos	DESARROLLO DE MERCADOS. Nuevos puntos de	DIVERSIFICACION. Tratamientos no alisadores

	distribución con aliados es decir nuestras técnicas de alisados compartidas mediante master class	
--	---	--

Elaboración propia

Estrategia	Objetivo	Como se va hacer
Posicionamiento	Busca reconocimiento del centro de keratinas y punto de distribución	Programa de aliados brilla conmigo en busca de que cada persona que reconocimiento o traiga un cliente nuevo va tener un descuento del 10% en su próxima compra
Ubicación	Aumentar las ventas	Se plantea buscar un lugar con una ubicación mas atractiva para las personas ya que en el momento la micro empresa brilla conmigo se encuentra en una calle cerrada donde las personas llegan por recomendación o redes sociales
Publicidad	Reconocimiento de marca	Las redes sociales son un punto muy importante ya que mediante ellas se busca incentivar la compra el interés y los motores de búsqueda mediante fichas pagadas con el fin de lograr mayor alcance de clientes y posibles consumidores
Organizacional	Implementar la estructura organizacional	Utilizar los formatos y modelo estructuraciones es muy importante ya que se va representar una microempresas más organizada con ventajas competitivas a la organización respecto a su competencia ya que vienen manejando un modelo empresarial tradicional

		como antes de esta reestructuración lo venia manejando
--	--	--

Imagen 17. Plan Estratégico Fuente brilla conmigo elaboración propia

## 9 CONCLUSIONES

Se puede observar que la micro empresa BRILLA CONMIGO es una organización proyectada a la innovación competitividad y todo el potencial para crecer y perdurar en el mercado. Ya que Mediante el diagnóstico realizado a la organización se encuentran puntos críticos necesarios de intervenir y de esta manera desarrollar una estructura administrativa capaz de suplir las necesidades de la organización

Se diseño una plataforma estratégica, con base a los resultados obtenido de las áreas que se encuentran en estado de peligro, entre las cuales están: el área Administrativa, Talento Humano, el cual se procede a intervenir dos de las cuatro áreas afectadas ya que por tiempo no se alcanza a intervenir las cuatro que están en peligro.

La estructura organizacional para la micro empresa BRILLA CONMIGO permite alcanzar metas y objetivos ya que es fundamental establecer la división del trabajo por departamentos, en unidad de mando y dirección con la finalidad de ser una empresa reconocida por su competitividad en la región.

Se plantean estrategias por medio de la matriz Ansoff basada en los cuatro cuadrantes para de esta manera la empresa brilla conmigo pueda surgir en el tiempo elevar sus ventas y cada día lograr ser más productiva y rentable con el fin de crear una organización mas eficiente capaz de captar nuevos mercados y generar alianzas que fortalecerán su actividad comercial a diario.

## 10 BIBLIOGRAFÍA

1 CENTRO DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL “CITGO”. Informe del eje. Direccionamiento Estratégico. Chía. Universidad de Cundinamarca, UdeC. Octubre de 2016. Págs. 13 - 14. (s.f.).

administracion, C. b. (s.f.). <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/>. Obtenido de [http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx › bitstream](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/bitstream)

Administración, C. d. (s.f.). Obtenido de (<https://sites.google.com/site/organizacionnorelys/conceptos-basicos-de-administracion>), conceptos de Administración

colombia, R. e. (s.f.). *Estrategia metodologica para medir la escalabilidad empresarial de los agroecosistemas*. Obtenido de <https://doi.org/1016925/grevlit2018>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n>. (s.f.).

[https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis\\_Porter\\_de\\_las\\_cinco\\_fuerzas](https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas). (s.f.).

<https://imolko.com/2014/04/23/el-mercado-son-personas-y-el-mercadeo-oportuno-se-hace-entre-ellas/>, D. p.–P. (s.f.).

<https://sites.google.com/site/organizacionnorelys/conceptos-basicos-de-administracion>. (s.f.).

<https://sites.google.com/site/organizacionnorelys/conceptos-basicos-de-administracion>, C. B. (s.f.).

<https://www.crecenegocios.com/el-modelo-de-las-cinco-fuerzas-de-porter/>. (9/ Nov/2016). *5 fuerzas se poter*.

libre, w. l. (3 de Nov de 2022 ). [cinco\\_fuerzas.com/](https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis\\_Porter\\_de\\_las\\_cinco\\_fuerzas](https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas)

marketing, D. d. (13 de Abril de 2015). [5 fuerzas de poter.com/](https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis\\_Porter\\_de\\_las\\_cinco\\_fuerzas](https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas)

mejia, m. p. (2019). *Formulación de la plataforma estratégica organizacional para la agencia. caldas antioquia.*

Sostenible., L. 1.–M. (2013). *Ministerios de Ambiente y Desarrollo.*

11 ANEXOS

		Formulario del Registro Único Tributario		<b>001</b>	
1. Concepto: <input type="checkbox"/> 0 <input checked="" type="checkbox"/> 2 Actualización		4. Número de Formulario: 14795181691			
					
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 1 0 6 9 7 3 3 2 9 8 3		6. DV: 3		7. Dirección estacional:	
<b>IDENTIFICACIÓN</b>					
24. Tipo de contribuyente: Persona natural o sucesión legítima		25. Tipo de documento: Cédula de Ciudadanía		26. Número de Identificación: 1 0 6 9 7 3 3 2 9 8 3	
27. Fecha expedición: 2 0 2 0 0 9 2 2		28. Lugar de expedición: País: COLOMBIA		29. Departamento: Cundinamarca	
30. Ciudad/Municipio: Bogotá		31. Primer apellido: HERRERA		32. Segundo apellido: MONROY	
33. Primer nombre: YAMILE		34. Otros nombres:		35. Fecha social:	
<b>UBICACIÓN</b>					
36. País: COLOMBIA		37. Departamento: Cundinamarca		38. Ciudad/Municipio: Bogotá	
39. Dirección principal: CL 12 1 53 BRR BONEY					
40. Correo electrónico: yamileherra33@gmail.com					
41. Código postal:					
<b>CLASIFICACIÓN</b>					
42. Actividad económica principal:		43. Otras actividades:		44. Ocupación:	
45. Código: 0 0 1 0		46. Código: 2 0 1 9 0 3 0 1		47. Código:	
<b>Responsabilidades, Calidades y Atributos</b>					
48. Código: 4 9					
49 - No inscripción de IVA					
<b>Obligación aduanera</b>			<b>Exportadores</b>		
50. Código:			51. Forma:		
52. Tipo:			53. Servicio:		
54. Medios:			55. CPC:		
<b>IMPORTANTE:</b> Sin perjuicio de las actualizaciones a que haga lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT), tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación.					
<b>PAIS USUARIO REGISTRADO DE LA DIAN</b>					
56. Anexo: <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI		57. No. de Folios: 0		58. Fecha: 2021 - 10 - 30 / 13: 48: 26	
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz. En caso de cometerse inconsistencias en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.			Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.		
Páguela del artículo 1.6.1.2.2.20 del Decreto 1028 de 2016.			Firma autorizada:		
Firma del solicitante:			59. Nombre: HERRERA MONROY YAMILE		
60. Cargo: CONTRIBUYENTE			61. Fecha:		

. RUT



## ANEXOS

### POLÍTICAS DE GARANTÍA PARA CLIENTES EXTERNOS QUE SE APLIQUEN LOS PRODUCTOS EN NUESTRO CENTRO DE ALISADOS BRILLA CONMIGO

NOTA: La política de garantía sobre el producto que se va aplicar es absoluta responsabilidad del estilista que va a realizar el procedimiento. Por lo tanto, La empresa BRILLA CONMIGO validara sus políticas de garantía.

Yo, \_\_\_\_\_ identificada con cédula de ciudadanía N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ autorizo la aplicación de los productos ofrecidos por el centro de alisados BRILLA CONMIGO, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

1. La aplicación del producto tendrá una duración aproximada de 4 a 5 horas, si el usuario desea desistir de la aplicación del producto alisador, se generará el cobro del producto y del tiempo que se haya tomado realizar el procedimiento. Además, derivado de este hecho no se podrá generar ningún tipo de devolución de dinero por concepto de aplicación o por el valor del producto. No se podrá reclamar ningún tipo de garantía, toda vez que no se cumplió el proceso en su totalidad.
2. La aplicación del producto se hará tomando todas las precauciones requeridas por parte del profesional encargado de su aplicación, este proceso se hará teniendo en cuenta todas las medidas preventivas necesarias para el éxito de su procedimiento.
3. La aplicación del producto Alisador puede generar manchas y/o decoloración en prendas textiles, por lo tanto, \_\_\_\_\_ no se hace responsable por los daños en las prendas de vestir que se puedan ocasionar al momento de la aplicación.
4. Si usted cuenta con una decoloración previa al tratamiento alisador debe dar a conocer este hecho al profesional que le aplicará el producto antes de comenzar cualquier procedimiento, para que lo(a) asesoren en la utilización del producto idóneo para proteger el color de cabello inicial y la fibra capilar.
5. El producto alisador aplicado cuenta con una garantía de \_\_\_\_\_ días calendario, los cuales serán contados a partir del día en que se haya realizado la aplicación del tratamiento alisador.

6. La garantía aplica si se llegan a presentar ondas en el cabello durante la vigencia del tiempo anteriormente mencionado. No aplica para los casos en donde el profesional que evalúe el cabello logre evidenciar la utilización de decolorantes, uso de plancha o haber tenido contacto con productos derivados del cloro, esto incluye el ingreso a balnearios, ya sean piscinas y/ o mar durante los primeros 15 días de aplicación del tratamiento alisador.

7. El uso del celular durante todo el procedimiento del tratamiento capilar es de uso restringido, toda vez que la utilización del mismo puede interferir en la correcta aplicación y puede ocasionar accidentes con los instrumentos (secador, plancha).

Teniendo en cuenta todas las advertencias y observaciones anteriormente mencionadas, acepto realizarme el tratamiento alisador por personal de \_\_\_\_\_, actuando con plena capacidad y otorgando consentimiento con la firma del presente documento.

NOMBRE:  
IDENTIFICACIÓN:

DOCUMENTO DE

CELULAR:

FIRMA:



