

**IMPLEMENTACION DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA SERVICIOS
METÁLICOS O.R.G PARA LOS AÑOS 2016- 2018**

OMAR ANDRÉS RAMÍREZ VERDUGO

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACATATIVÁ
2017**

**IMPLEMENTACION DEL DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA
SERVICIOS METÁLICOS O.R.G PARA LOS AÑOS 2016-2018**

OMAR ANDRES RAMIREZ VERDUGO

**MONOGRAFIA PARA OPTAR AL
TITULO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DIRECTOR

NELSON AHUMADA CONTRERAS

DOCENTE

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACATATIVÁ
2017**

Nota de aceptación:

**Firma del presidente del
jurado**

Firma del jurado

Firma del jurado

Facatativá, Cundinamarca

DEDICATORIA

Lograr este punto de mi vida de ser profesional se lo dedico a Dios por darme la sabiduría y la fortaleza, también le dedico este logro y este proyecto a mis padres y hermana por brindarme todo su apoyo.

Dedico este proyecto a mi esposa, Diana Carolina, motor de mi vida porque ella siempre me está apoyando en todos mis propósitos y las metas que me propongo.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza y mi debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad, también agradezco a mis padres, por enseñarme que la perseverancia y el esfuerzo son el camino para lograr objetivos. Sólo ellos saben el trabajo que he realizado para llegar hasta aquí y que todo ello no habría sido posible sin su colaboración. Ellos siempre han estado presentes en los momentos difíciles y desde aquí les reitero mi gratitud.

Agradezco a la empresa **SERVICIOS METALICOS O.R.G.**, porque me dio la oportunidad de poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en la universidad de Cundinamarca, además agradezco a los docentes que me brindaron todo su conocimiento y experiencias como profesionales.

Tampoco sería justo olvidar a mi esposa, Diana Carolina, persona que ha estado siempre a mi lado desde el primer día que empecé en la academia. Con ella he compartido los momentos buenos y malos que me ha proporcionado mi paso por la universidad y con ella llegar hasta este día ha sido mucho más fácil.

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	8
1. TITULO	9
2. PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACION	10
2.1 Descripción del problema.	10
2.2 Formulación del problema	10
3. JUSTIFICACIÓN	11
4. OBJETIVOS	12
4.1 Objetivo general	12
4.2 Objetivos Específicos	12
5. MARCO REFERENCIAL	13
5.1 Marco Teórico	13
5.2 Marco Conceptual	15
5.3 Marco Geográfico	17
5.4 Marco legal	18
5.5 MARCO INSTITUCIONAL	20
5.5.1 Identificación de la organización	20
5.5.2 Historia de la Organización	20
5.5.3 Nuestro producto	21
5.5.4 Fase del negocio	22
5.5.5 Áreas funcionales y personal empleado total y por áreas	22
6. DISEÑO METODOLOGICO	24
6.2 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN	24
6.2.1 Entrevista	24
6.2.2 Fuentes Secundarias	24

7. ANALISIS DE LA PLANEACION DE LA EMPRESA SERVICIOS METÁLICOS O.R.G EN EL PERIODO 2016-2018	25
7.1 Proyecto estratégico No 1. Realizar adecuado sistema de direccionamiento estratégica	25
7.2 Proyecto estratégico No 2. Realizar una reestructuración administrativa de la organización	26
7.3 Proyecto estratégico No 3. Debemos Implementar nueva tecnología	27
7.4 Proyecto estratégico No 4. Debemos Implementar sistema de publicidad y mercadeo	28
8. Procedimiento de la implementación de la planeación estratégica de la Empresa SERVICIOS METÁLICOS O.R.G en el periodo 2016-2018	29
8.1 Diagrama de Flujo (Proceso productivo)	35
9. EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA SERVICIOS METÁLICOS O.R.G EN EL PERIODO 2016-2018 CON BASE EN EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO	37
9.1 Implementación de Misión, Visión, Objetivos organizacionales y Principios y valores	37
9.1.2 MISION	37
9.1.3 VISION	37
9.1.4 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES PRINCIPIOS Y VALORES	37
9.1.5 PRINCIPIOS Y VALORES	38
9.2 Implementación: mapa de procesos y manual de procesos y procedimientos	39
9.2.1 Mapa de procesos	39
9.2.2 manual de procesos y procedimientos	41
9.3 Implementación Tecnología	55
9.4 Implementación: Publicidad y mercadeo	56
10. CONCLUSIONES	57
11. RECOMENDACIONES	58
BIBLIOGRAFÍA.	

INTRODUCCIÓN

En el siguiente proyecto monográfico se evidencia, el procedimiento y los resultados de la implementación del plan estratégico que se hace a la empresa SERVICIOS METÁLICOS O.R.G para los años 2016- 2018, se analiza la implementación para poder identificar la viabilidad de este dentro de la compañía.

Se analizan los proyectos estratégicos propuestos a la empresa SERVICIOS METÁLICOS O.R.G, a partir de los planes de acción que darán un direccionamiento organizado y consecutivo, los cuales permiten orientar los proyectos para la compañía y poderlos aplicar en todo su funcionamiento.

Se realizan los procedimientos respectivos para la implementación de la planeación estratégica dentro de la compañía SERVICIOS METÁLICOS O.R.G en el periodo 2016-2018, esto con el fin de enfocar correctamente los proyectos al área correspondiente y darle el manejo adecuado a cada proceso o actividad.

Finalmente se pretende mostrar que el desarrollo de un diagnóstico organizacional eficiente y su debida implementación logran que una empresa pueda mejorar todos sus procesos y procedimientos, de tal manera crezca y pueda tener unas metas claras para su buen funcionamiento.

1. TITULO

Implementación del diseño del plan estratégico de la empresa SERVICIOS METÁLICOS O.R.G para los años 2016- 2018.

2. PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACION

2.1 Descripción del problema.

Se evidenció que la falta de un plan estratégico y un direccionamiento interno en la organización **SERVICIOS METALICOS O.R.G.** refleja las siguientes falencias: falta de logística, proceso de producción y procesos administrativos, por este motivo se tendrá en cuenta la investigación de la Administradora de empresas egresada de la Universidad De Cundinamarca Andrea Del Pilar Ramírez Verdugo, quien creo el **“DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA SERVICIOS METÁLICOS O.R.G PARA LOS AÑOS 2016- 2018”**, y de tal manera optimizar y darle mayor eficiencia a todos los procesos internos de la empresa para potencializar sus recursos.

2.2 Formulación del problema

¿Implementar el **“DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA SERVICIOS METALICOS O.R.G PARA LOS AÑOS 2016 - 2018”**? se logrará mejorar las falencias encontradas de logística, producción y los procesos administrativos?

3. JUSTIFICACIÓN

Con el afán de la organización de mejorar todos sus procesos ha decidido implementar el “**DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA SERVICIOS METÁLICOS O.R.G PARA LOS AÑO 2016 – 2018**” y con el objetivo de optimizar la planeación, a la organización le permitió corregir sus errores a tiempo para lograr cumplir sus objetivos y mejorar sus procesos, asimismo orientar los esfuerzos con el **ciclo Deming (PHVA)** para llevar el proceso de la implementación que puedan afectar el pleno funcionamiento de la organización.

Para implementar este diseño se tomó como base los resultados de los análisis externos e internos que se realizaron sobre la compañía SERVICIOS METÁLICOS O.R.G, para poner en funcionamiento y cumplimiento de la misión, visión y sus objetivos corporativos los cuales son herramientas fundamentales para el éxito del diseño del plan estratégico propuesto para la empresa, de tal manera poder ser reconocida en el sector metalmeccánico por los estándares de calidad que tiene sus productos y la contribución con el cuidado del medio ambiente.

Para el desarrollo y buen funcionamiento de la organización la planeación estratégica es un proceso elaborado que se establecen en las empresas: Trayectorias, dentro de un flujo de acontecimientos, creando un comportamiento consistente frente a ellos; posicionamiento, al mirar la empresa con relación a su ambiente externo y a sus mercados potenciales futuros con el propósito de crearle riqueza; y, perspectivas, mirando la personalidad o la cultura empresarial y

concentrando la atención en cómo la intención estratégica se difunde dentro de la organización para que llegue a ser compartida por sus miembros.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Realizar la implementación del “**DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA SERVICIOS METÁLICOS O.R.G PARA EL AÑO 2016- 2018**”. Y con este lograr mejoras en sus procesos.

4.2 Objetivos Específicos.

Analizar los proyectos estratégicos propuestos para la Empresa SERVICIOS METÁLICOS O.R.G en el periodo 2016-2018.

Generar un procedimiento para la implementación de la planeación estratégica de la Empresa y proyectos estratégicos propuestos SERVICIOS METÁLICOS O.R.G en el periodo 2016-2018.

Evaluar la implementación de la planeación estratégica de la SERVICIOS METÁLICOS O.R.G en el periodo 2016-2018 con base en el procedimiento establecido.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 Marco Teórico.

Aquí se reúne la información documental, conceptos, teorías que se utilizan para formular y desarrollar este plan estratégico a la empresa **SERVICIOS METALICOS O.R.G.** Para el desarrollo del estudio se tomará como base los siguientes textos.

- PORTER, Michael. Profesor de la Escuela de Negocios de la Universidad de Harvard, miembro de la Comisión sobre Competitividad Industrial de los Estados Unidos, publicó Las Ventajas Competitivas de las Naciones. Buscando determinar cuáles son los atributos de una nación que fomentan las ventajas competitivas en determinados sectores, el profesor Porter elaboró un modelo que permite comprender el proceso que lleva a lograr ventajas competitivas internacionales y, a la vez, identificar la manera como los países pueden desarrollar su competitividad; es decir, mejorar la cantidad y calidad de los recursos que poseen y la capacidad para utilizar esos recursos de manera más eficientes. Este modelo también puede aplicarse a espacios más reducidos, como a las regiones al interior de un país. La competitividad de un país puede definirse como la capacidad de diseñar producir y comercializar bienes y servicios mejores y/o más baratos que los de la competencia internacional, lo cual se debe reflejar en una mejora del nivel de vida de la población. (Porter – 1990)
- SERNA, Humberto. Gerencia estratégica. Planeación y gestión. Bogotá: 3R Editores, 1999 en palabras de Serna, la planeación estratégica es “el proceso

mediante el cual quienes toman decisiones en una organización, obtienen, procesan y analizan información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la organización hacia el futuro” Para llegar a una conclusión exitosa luego de la aplicación de una estrategia, es importante el compromiso de todas las partes de la empresa, lo cual implica realizar un coordinado trabajo en equipo. Sus principales puntos de partida son la misión, los objetivos, la identificación del problema etc. (Serna - 1999).

- **Diagnóstico organizacional:** El diagnóstico organizacional es el estudio necesario para que todas las organizaciones, evalúen la situación actual de la empresa, sus conflictos, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar en vías de desarrollo que es el camino a seguir para su crecimiento, en general se puede decir que un diagnóstico organizacional busca generar la eficiencia en la organización a través de cambios.

Se puede definir como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la empresa.

- El **ciclo PHVA** es un ciclo dinámico que puede ser empleado dentro de los procesos de la Organización. Es una herramienta de simple aplicación y, cuando se utiliza adecuadamente, puede ayudar mucho en la realización de las actividades de una manera más organizada y eficaz. Por tanto, adoptar la filosofía del ciclo PHVA proporciona una guía básica para la gestión de las actividades y los procesos, la estructura básica de un sistema, y es aplicable a cualquier organización.

A través del ciclo PHVA la empresa planea, estableciendo objetivos, definiendo los métodos para alcanzar los objetivos y definiendo los indicadores para verificar que, en efecto, éstos fueron logrados. Luego, la empresa implementa y realiza todas sus actividades según los procedimientos y conforme a los requisitos de los clientes y a las normas técnicas establecidas, comprobando, monitoreando y controlando la calidad de los productos y el desempeño de todos los procesos clave.

Luego, se mantiene esta estrategia de acuerdo a los resultados obtenidos, haciendo girar de nuevo el ciclo PHVA mediante la realización de una nueva planificación que permita adecuar la Política y los objetivos de la Calidad, así como ajustar los procesos a las nuevas circunstancias del mercado. De manera resumida, el ciclo PHVA se puede describir así:

- **Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados, de conformidad con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer:** Implementar procesos para alcanzar los objetivos.
- **Verificar:** Realizar seguimiento y medir los procesos y los productos en relación con las políticas, los objetivos y los requisitos, reportando los resultados alcanzados.
- **Actuar:** Realizar acciones para promover la mejora del desempeño del (los) proceso(s).

5.2 Marco Conceptual

A continuación, se expondrá los conceptos claves que serán utilizados en la solución del problema de la empresa SERVICIOS METALICAS O.R.G.

AMENAZAS: “Eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo.”

CULTURA ORGANIZACIONAL: “Incluye los valores, creencias, y comportamientos que se consolidan y comparten durante la vida empresarial.”

DEBILIDADES: “Actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa.”

DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO: “Análisis de fortalezas y debilidades interna de la organización, así como amenazas y oportunidades del entorno que enfrenta la empresa.”

VISIÓN: “Delinea lo que la organización quiere ser, a largo plazo. Suele ser emocional e inspirador”.

MISIÓN: “Define el propósito fundamental de la organización, describiendo por qué existe y qué hace para lograr su visión.”

VALORES: “Creencias que son compartidas por todos los involucrados en la organización. Definen la cultura y las prioridades, estableciendo las bases para la toma de decisiones.”

ESTRATEGIAS: “El mapa donde se marca el camino a seguir para llegar a la visión. Es una mezcla de objetivos y medios para lograrlos.”

POLÍTICAS: “Son los medios que permiten alcanzar los objetivos. Las políticas incluyen directrices, reglas y procedimientos establecidos para apoyar los esfuerzos dirigidos al logro de los objetivos enunciados.”

LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Es quizás la herramienta administrativa más importante, de la que depende el éxito de cualquier empresa.

La planeación supone la necesidad de anticipar el futuro, anticipar los riesgos, los beneficios, las oportunidades, las falencias, para con base a ellos fijar un plan para actuar en función de lo previsto y así aprovechar al máximo las oportunidades detectadas y evitar los riesgos, o por lo menos mitigar sus consecuencias.

Metal Inert Gas (MIG) / Metal Active Gas (MAG) / Gas Metal Arc Welding (GMAW)

En el sistema MIG un sistema de alimentación impulsa en forma automática y a velocidad predeterminada el alambre-electrodo hacia el trabajo o baño de fusión, mientras la pistola de soldadura se posiciona a un ángulo adecuado y se mantiene a una distancia tobera-pieza, generalmente de 10 mm.

El sistema MIG posee cualidades importantes al soldar aceros, entre las que sobresalen:

- El arco siempre es visible para el operador.
- La pistola y los cables de soldadura son ligeros, haciendo muy fácil su manipulación.
- Es uno de los más versátiles entre todos los sistemas de soldadura.
- Rapidez de deposición.
- Alto rendimiento
- Posibilidad de automatización.

El sistema **MIG** requiere del siguiente equipo para su funcionamiento:

- Una máquina soldadora.
- Un alimentador que controla el avance del alambre a la velocidad requerida.
- Una pistola de soldar para dirigir directamente el alambre al área de soldadura.
- Un gas protector, para evitar la contaminación del baño de soldadura
- Un carrete de alambre de tipo y diámetro específico.

Pintura electrostática

La pintura electrostática, también conocido como “pintura en polvo,” es utilizada comúnmente en la industria del metal para crear un acabado uniforme y duradero en los metales y algunos plásticos que evitan las burbujas que pueden ocurrir con las tradicionales pinturas líquidas. Se utiliza en muchos plásticos y todo tipo de metal.

El proceso de pintura electrostática es simple en concepto y funcionamiento. Un polvo seco compuesto de resinas y pigmentos es alimentado desde un depósito de suministro de una pistola en un bajo amperaje, se imparte de carga de alto voltaje al polvo. La pieza que se pintará esta eléctricamente conectada a tierra. Cuando se rocía, las partículas de polvo cargadas son atraídas con firmeza a la superficie de la parte puesta a tierra hasta que se derrita y se funde en una capa lisa en los hornos de curado.

Es mucho más duradera que las pinturas líquidas y es un proceso respetuoso del medio ambiente porque no hay solventes que se evaporan en el aire o vaya por el desagüe. Diferentes formulaciones (epoxi, poliuretano, poliéster o híbridos a) están determinados por el destino de la partida. Por ejemplo, uretano y poliéster ofrecen

la mejor durabilidad exterior mientras epoxy que es mejor para protección contra la corrosión y resistencia a químicos y disolventes.

5.3 Marco Geográfico.

El proyecto de la implementación del “DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA SERVICIOS METÁLICOS O.R.G PARA EL AÑO 2016- 2018” se desarrollará en el departamento de Cundinamarca, específicamente en la sabana occidente, en el municipio de Facatativá ubicada en el sector del Barrio centro.

Grafico 1 Ubicación de la Servicios Metálicos O.R.G



Fuente:

<https://www.google.com.co/maps/place/Facatativ%C3%A1,+Cundinamarca/@4.8164522,74.3605156,17z/data=!4m2!3m1!1s0x8e3f7c5fb01452b9:0x931410cededabb4e, s.f.>

5.4 Marco legal

Hacer una descripción detallada del macro contexto en el que se desenvuelve la empresa, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

Precios: con relación al a competencia: La tarifa de precios adecuados en relación con la competencia es de 30% más bajo a la esperada.

Inflación: Incremento de los precios en todo el sector industrial en un 3 % entre las empresas metalmecánicas

Costos salariales: Aumenta los costos laborales lo que disminuye un 7%el porcentaje para invertir en materia prima e insumos para la realización de sus productos

Créditos: entidades financieras, a tiempos determinados, si no se manejan de forma adecuada la empresa puede incurrir en crisis financieras perjudiciales para ella.

Tasa de interés: debido al método de financiación, la fluctuación de las tasas de interés afecta el nivel de pago de la organización en más de 300 empresas

Demanda interna: un incremento en la construcción de urbanizaciones aumenta la demanda generada para este sector lo que es beneficioso para más de 700 microempresarios del sector industrial

Ubicación: La organización no se encuentra en un punto estratégico visibles para los consumidores dificultados el proceso de captación de clientes a los productos metalmecánicos

Contratación con entidades públicas: Debido al aumento del más del 3% en la construcción de viviendas de interés social por parte del estado se observa una oportunidad para que la organización pueda ofrecer sus productos.

Crecimiento del sector metalmeccánico: Con el crecimiento del sector metalmeccánico se genera mayores fuentes de trabajo reduciendo en un 2% el nivel de desempleo.

Entrada potencial de nuevos competidores: Aparecimiento de nuevos talleres en el sector por temporada de construcción y edificación en más de 10 departamentos nacionales.

Información sobre el sector metalmeccánico: La organización no cuenta con información actualizada acerca del comportamiento del sector metalmeccánico causando un desaprovechamiento de oportunidades que se generan en él.

Alta competencia en el mercado: El principal obstáculo que tienen los empresarios para poder tener éxito en sus empresas en la competencia la cual está en un 12.9% dejando al sector vulnerable y ansioso de buscar nuevas oportunidades en el mercado con productos innovadores.

Rentabilidad cada vez más escasa: Las dificultades que presentan los administradores es la baja rentabilidad que se está presentando el sector con el 6.06% debido a las exigencias del mercado y el bajo precio que da la competencia.

Apoyo financiero para tener un ambiente sostenible: De cara al compromiso con la sostenibilidad ambiental, el banco de Bogotá viene impulsando acciones para promover y apoyar las iniciativas empresariales amigables con el medioambiente. Con esta iniciativa se podría empezar a buscar la forma de que los recursos utilizados para la elaboración de los productos no afecten el medio ambiente¹.

Reformas arancelarias al sector industrial: La mayoría de los insumos son importados, al existir variaciones en los aranceles aumenta o disminuye el costo de la materia prima y materiales para el sector industrial.

Impuestos: Depende de las políticas tributarias que designen las principales autoridades lo que puede afectar positiva o negativamente a la organización, además es un gasto más en que incurre la empresa.

Innovación de la maquinaria: A la organización se le dificulta la innovación en la maquinaria por los altos costos que genera esta inversión.

Nivel de tecnología: La industria metalmecánica está incorporando nuevas tecnologías para la realización de los productos causando que la maquinaria con la que cuenta actualmente la organización se vuelva obsoleta.

Residuos contaminantes: Por emisiones atmosféricas, vertidos de aguas, y generación de residuos peligrosos son principales problemas ambientales de los talleres metalmecánicos.

Competencia en el sector: La organización se encuentra localizada en una zona donde existen variedad de talleres que realizan actividades similares a la actividad principal de la empresa, lo que limita su cobertura.

5.5 MARCO INSTITUCIONAL.

5.5.1 Identificación de la organización.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: SERVICIOS METALICOS O.R.G

OBJETO SOCIAL: Fabricación y Comercialización de productos de carpintería metálica.

REPRESENTANTE LEGAL: Omar Ramírez González.

DIRECCIÓN: Carrera 1 N° 2 - 30 Barrio Centro de Facatativá, Cundinamarca.

Grafico 2 localización de la Servicios Metálicos O.R.G



5.5.2 Historia de la Organización.

Servicios Metálicos ORG es una empresa metalmecánica y de ornamentación fundada el 3 de abril del año 2009 en el sector del Barrio Los Molinos en Facatativá.

Nace con el fin de satisfacer la demanda de fabricación, reparación y mantenimiento de piezas mecánicas y estructuras metalmecánica.

Nuestra empresa ha crecido a la par de las exigencias del mercado, desarrollando productos a la altura de las necesidades del cliente y no menos importante.

"Nos caracterizamos, y por ello nos sentimos orgullosos, por la habilidad de emprender grandes y complejos proyectos de envergadura participando de manera destacada en el desarrollo de la Región de sabana de occidente."

- **CONSTITUCIÓN Y EDAD:** 3 de abril del año 2009.
- **TAMAÑO DE LA EMPRESA:** La empresa se considera microempresa ya que tiene con 7 empleados.
- **SECTOR Y SUBSECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE SU ACTIVIDAD:** El sector de la construcción, Subsector de obras civiles y Subsector de edificaciones.

5.5.3 Nuestros productos.

- **Características:**

Son fabricados en materiales metálicos apropiados para: cubiertas en policarbonato, carpintería metálica en cold roll, barandas en tubería agua negra, forjados y acero inoxidable, terminados según diseño y requerimientos del cliente.

Grafico 3 Productos Servicios Metálicos O.R.G



Fuente: Elaboración propia.

La empresa es industrial y comercial conformada por personal idóneo, con experiencia y conocimiento en sectores como el de la carpintería metálica, estructuras metálicas, ornamentación y mantenimiento, cuyo objetivo es brindar un

excelente servicio, con un gran portafolio de productos y servicios, logrando reconocimiento y experiencia en el sector de la construcción en sabana occidente y en la ciudad de Bogotá.

5.5.4 Fase del negocio

La fase en la que se encuentra la compañía es en una fase Crecimiento, debido a su corta vida de existencia y constatare expansión en sus negocios se busca sostener la compañía al encontrar el punto de equilibrio.

5.5.5 Áreas funcionales y personal empleado total y por áreas.

- **Área administrativa:**
Funciones: toma de decisiones, negociación, diseño obras y entrega a cliente final (1 empleado).
- **Área financiera y contable:**
Funciones: encargada de las finanzas y economía de la empresa (1 empleado).
- **Área de producción:**
Funciones: orden de producción, logística de proceso de fabricación e instalación Área de ensamble (3 empleados).
- **Área de acabados:**
Funciones: pulimiento del producto y pintura (2 empleado).

6. DISEÑO METODOLOGICO.

6.1 Tipo de estudio descriptivo.

El tipo de estudio en el cual se basa este trabajo es de tipo descriptivo, porque parte de una investigación diseñada y propuesta por la exalumna Andrea Del Pilar Ramírez Verdugo “**DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA SERVICIOS METÁLICOS O.R.G PARA EL AÑO 2016- 2018**”, el cual será implementado, por medio de la información adquirida durante el tiempo de estudio en la academia.

6.2 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

FUENTES PRIMARIAS

6.2.1 Entrevista.

En el caso específico del proyecto se realizarán entrevistas al señor gerente de la organización, la secretaria y demás funcionarios que puedan suministrar información relevante para el desarrollo del proyecto.

6.2.2 Fuentes Secundarias.

Las fuentes de información secundarias se obtendrán de documentos de la empresa y estudios realizados en el sector manufacturero, Internet, libros, revistas, entre otros.

7. ANALISIS DE LA PLANEACION DE LA EMPRESA SERVICIOS METÁLICOS O.R.G EN EL PERIODO 2016-2018.

Teniendo en cuenta el diagnostico organizacional hecho a la empresa SERVICIOS METALICOS O.R.G se encontraron varias falencias dentro de la organización para lo cual se plantearon 4 proyectos estratégicos, en el cual se analizarán uno a uno y dando su debido concepto.

- **Realizar adecuado sistema de direccionamiento estratégico,**
- **Realizar una reestructuración administrativa de la organización.**
- **Debemos Implementar nueva tecnología.**
- **Debemos Implementar sistema de publicidad y mercadeo.**

7.1 Proyecto estratégico No 1. Realizar adecuado sistema de direccionamiento estratégica.

La empresa no cuenta con una planeación estratégica como, la misión y visión lo que impide que la compañía tenga un enfoque claro y una meta a futuro que cumplir, esto limita el hecho de crecer y ser competitiva en el mercado; por este motivo para lograr cumplir sus metas y proyecciones se proponen los siguientes objetivos a la organización SERVICIOS METALICOS O.R.G:

- **Objetivos de crecimiento:** nuestra empresa se compromete en los próximos 5 años en los siguientes temas: Consolidación en el mercado actual, mediante la actualización tecnológica y diferenciación de sus servicios con óptimos estándares de calidad.

- Se puede analizar de este objetivo, la empresa está comprometida con mantener posicionada la marca y su constante actualización tecnológica.
- Objetivos de rentabilidad: la permanencia y el crecimiento de la empresa se determinará por los niveles de rentabilidad que alcance, por lo tanto, se compromete a crecer mínimo de IPC + 3 puntos.
- Crecer constantemente de acuerdo a su rentabilidad y para mantener su permanencia en el mercado.
- Objetivos de desarrollo tecnológico: para la empresa es importante la actualización de sus equipos de producción, lo cual garantiza la permanencia y competitividad en el mercado.
- Estar a la vanguardia ante cualquier tipo de tecnología que pueda mejorar sus procesos de producción.
- Objetivos de desarrollo comercial: la empresa identificara y consolidara su desarrollo comercial, reforzando su área de mercado, fortaleciendo el equipo de ventas.
- Capacitar al área para aumentar las ventas.

También, dentro del plan estratégico se encuentran los principios y valores dentro de la compañía que son las herramientas que permiten que todas las proyecciones de una compañía se puedan llevar a cabo y si están, no son aplicadas y cumplidas por los funcionarios administrativos y operativos dentro la empresa, eso hace que los procesos no se realicen de la manera adecuada y se eliminen algunos procesos y al final no quede bien y se tenga que reprocesar, igualmente los objetivos organizacionales que son el pilar que guían a la organización porque ellos ayudan a formar la misión, visión y enfocarse en las políticas organizacionales.

La empresa debe orientar sus esfuerzos para darle mayor direccionamiento a los planes de cada área con su respectivo programa detallando las responsabilidades que cada uno debe tener lo que permitirá una toma de decisiones acertada de lo que se desea realizar para ejecutarlo en el tiempo estimado y así el proyecto estratégico se pueda llevar a cabo e informarlo a todos los miembros de la organización y hacerlos partícipes de sus nuevos lineamientos y metas trazadas.

7.2 Proyecto estratégico No 2. Realizar una reestructuración administrativa de la organización.

El organigrama dentro una compañía permite a los funcionarios conocer los cargos y niveles que existen, porque el organigrama se debe manejar basado en procesos para que sea entendido y claro a los colaboradores, esto conlleva a que el empleado sepa sus labores y funciones a realizar, también le brinda la información de saber a quién debe comunicarle las novedades presentadas dentro de la organización, lo que muestra que dentro de SERVICIOS METALICOS O.R.G. es importante que exista un organigrama debido a que los colaboradores no saben a quién informarle y halla confusión dentro de la empresa.

La distribución y asignación de cargos (Gerente, Secretaria, Jefe de producción, Ornamentador, Auxiliar, Contador, Vendedor) es necesaria en una organización debido a que se saben cuáles son las responsabilidades, las habilidades, condiciones físicas y ambientales, los tiempos de ejecución de las funciones que ayudan a mejorar la productividad y evaluar el desempeño del personal, además los empleados sepan cuáles son sus funciones y labores a realizar cada día lo que permitirá que se puedan cumplir los objetivos y metas trazadas.

Se evidenció que la falta de un manual de procesos y procedimientos en la empresa SERVICIOS METALICOS O.R.G. afecta su buen funcionamiento debido a que no se tiene claro cómo desarrollar los procesos y esto conlleva a una ralentización de

la producción, además no saber cuáles son sus responsabilidades y todo esto da como resultado el aumento de sus costos y gastos por la demora o por su incorrecta ejecución del proceso, asimismo el propietario no sepa cómo seleccionar un curso de acción al momento de requerir o realizar un cambio de un trabajador o contratar un nuevo empleado ya que no sabría dar las características, objetivos y responsabilidades específicas por cada cargo.

7.3 Proyecto estratégico No 3. Debemos Implementar nueva tecnología.

La falta de maquinaria adecuada retrasa la productividad debido a que se aumentan los procesos porque salen con demasiados imperfectos y esto implica un mayor esfuerzo para todos los trabajadores (Ornamentador) porque en el proceso de ensamble con el tipo de soldadura (revestida) hay un mayor esfuerzo y esto conlleva a una fatiga tanto visual como cervical, debido a que dura más tiempo en una posición para poder realizar los cordones de soldaduras correspondientes al producto que se está elaborando.

En el proceso de terminación y acabado del producto se debe generar una fase de masillado y lijado a lo que esto ocasiona aumento de errores, estrés y frustración por no realizar una entrega oportuna lo que hará que pierda credibilidad los trabajos realizados por la organización y se pierdan posibles clientes potenciales.

La falta de nueva tecnología hace que los procesos se ralenticen, hallan imperfecciones o errores en todo el proceso, esto hace que se busque nueva maquinaria para que sea más eficiente y productiva la empresa, lo que sería prudente implementar equipos de soldadura MIG, este permite que la soldadura salgan con menos defectos, los equipos de soldadura revestida para realizar un cordón oscila entre dos (2) a tres (3) minutos, a comparación del equipo de MIG el cordón oscila entre uno (1) a dos (2) aproximadamente, lo que permite que la


implementación de este equipo se eliminen dos procesos (masillar y lijar), estos dos procesos aumentan de veinte (20) a treinta (30) minutos aproximadamente todo el proceso en la elaboración de un producto, lo que permite que se reduzca la carga laboral, y se entreguen los productos con mayor calidad y en menor tiempo.


7.4 Proyecto estratégico No 4. Debemos Implementar sistema de publicidad y mercadeo.

La falta de publicidad en la compañía ha hecho que la disminución de las ventas se vean afectadas porque no es fácil para las personas que residen en el municipio de Facatativá o alrededores no posean el conocimiento que existe la empresa por falta de la misma y tampoco saber a cuál es su razón social, si se quiere que la empresa tenga más clientes es necesario contar con la publicidad adecuada, la empresa se ha mantenido y se ha posicionado en el mercado por el medio de publicidad que ha sido: tarjetas de presentación que ayuda con la publicidad de la organización y el voz a voz debido a que los mismos clientes se encargan de recomendar o informar a otros posibles clientes que SERVICIOS METALICOS O.R.G., existe y brinda un servicio de calidad y confort.


Además la empresa debe incentivar y capacitar a los empleados porque es importante que sepan sobre las técnicas y métodos adecuados para la ejecución de cada proceso a lo que permitirá como empleados y administradores ganen porque habrá más productividad y menos tiempos muertos y de tal manera los resultados puedan ser óptimos y los esperados para la organización, asimismo esta implementación para el desarrollo de las habilidades y capacidades cognitivas le den al empleado proponer o mejorar uno o varios procesos de tal manera que ayuda al buen funcionamiento de la compañía.

8. Procedimiento de la implementación de la planeación estratégica de la Empresa SERVICIOS METÁLICOS O.R.G en el periodo 2016-2018.

		LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
MACROPROCESO: Estratégico.				
CODIGO:	DESCRIPCIÓN			
1	PLANEACIÓN			
PROCESO: Planeación estratégica				
CODIGO:	DESCRIPCIÓN			
1.1	IMPLEMENTACIÓN			
OBJETIVO	Conocer			
ALCANCE	Inicia con el sujeto y a quien va dirigido el proceso de la implementación del diagnóstico realizado y termina con el sujeto o a quien van dirigido el proceso			
PROVEEDOR	ENTRADA	SUB-PROCESOS	SALIDA	USUARIO
Información de los clientes.	Requerimientos del cliente.	Diagnostico organizacional.	Diagnostico organizacional.	SERVICIOS METALICOS O.R.G.
	Satisfacción del cliente.	Análisis para la implementación	Plan estratégico.	Ornamentador.
	Ventas.	Procedimiento para la implementación		Auxiliar.
		Implementación		Gerente.
INDICADORES				
<ul style="list-style-type: none"> • Numero de sensibilizaciones realizadas para brindar la información del plan estratégico. • Implementación del diagnóstico organizacional en la organización. • Entrevistas informales, para saber cómo se ha ido realizando las sensibilizaciones, para conocer en qué estado se encuentra el proceso de implementación de la planeación estratégica. 				

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 1
	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	PÁGINA 1 de 5

OBJETIVO	ALCANCE
<p>Formular e implementar los planes de mejora continua para la empresa SERVICIOS METALICOS O.R.G.</p>	<p>Inicia con el análisis y desarrollo del diagnóstico organizacional y termina con la implementación y seguimiento y control del plan estratégico.</p>
DEFINICIONES	
<p>Mejora continua: La mejora continua, de la capacidad y resultados, debe ser el objetivo permanente de la organización. Para ello se utiliza un ciclo PDCA, el cual se basa en el principio de mejora continua de la gestión de la calidad. Ésta es una de las bases que inspiran la filosofía de la gestión excelente.</p> <p>Diagnóstico organizacional: El diagnostico organizacional es el estudio necesario para que todas las organizaciones, evalúen la situación actual de la empresa, sus conflictos, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar en vías de desarrollo que es el camino a seguir para su crecimiento, en general se puede decir que un diagnostico organizacional buscar generar la eficiencia en la organización a través de cambios.</p> <p>Se puede definir como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la empresa.</p> <p>Calidad total: Proceso orientado hacia la satisfacción de todas las necesidades y expectativas de los clientes.</p>	

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 1
	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROYECTOS ESTRATÉGICOS	PÁGINA 2 de 5

DEFINICIONES

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Es quizás la herramienta administrativa más importante, de la que depende el éxito de cualquier empresa.

La planeación supone la necesidad de anticipar el futuro, anticipar los riesgos, los beneficios, las oportunidades, las falencias, para con base a ellos fijar un plan para actuar en función de lo previsto y así aprovechar al máximo las oportunidades detectadas y evitar los riesgos, o por lo menos mitigar sus consecuencias.

ESTRATEGIAS: “El mapa donde se marca el camino a seguir para llegar a la visión. Es una mezcla de objetivos y medios para lograrlos.”

CULTURA ORGANIZACIONAL: “Incluye los valores, creencias, y comportamientos que se consolidan y comparten durante la vida empresarial.”


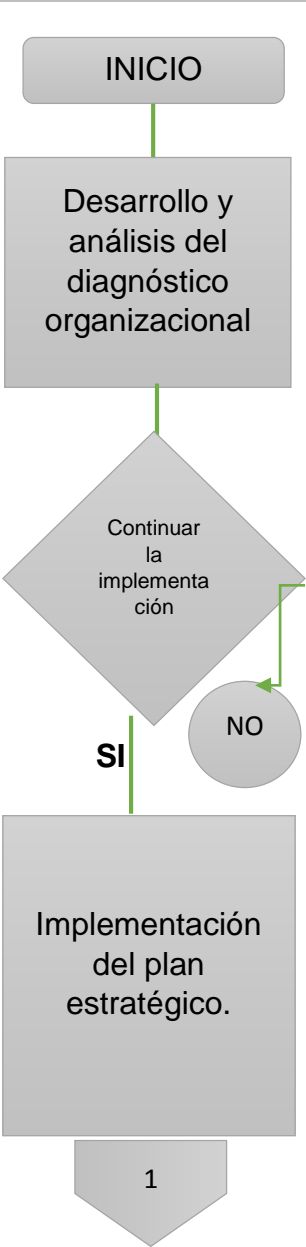

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 1
	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROYECTOS ESTRATÉGICOS	PÁGINA 3 de 5

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
	<p>1. Desarrollo y análisis del diagnóstico organizacional realizado a la empresa SERVICIOS METÁLICOS O.R.G.</p>	<p>Autor del proyecto.</p>	<p>Extraído del “DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA SERVICIOS METÁLICOS O.R.G PARA EL AÑO 2016-2018”</p>
RETROALIMENTACIÓN			
	<p>2. Implementación de: Misión, Visión, Objetivos organizacionales y Principios y valores, esto con el fin de darle un enfoque a la organización en sus proyecciones.</p>	<p>Autor del proyecto.</p>	<p>Extraído de: PROCEDIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p>

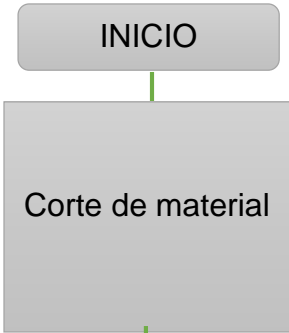
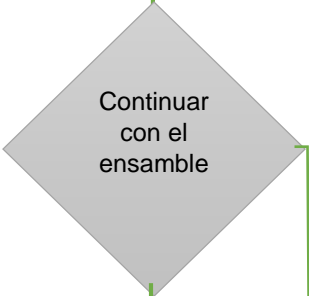


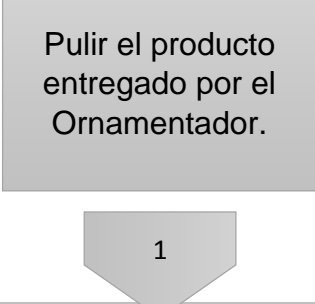
<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">Creación e implementación del organigrama</p>	<p>3. Creación e implementación del organigrama para identificar los roles de los funcionarios de la compañía</p>	<p>Autor del proyecto.</p>	<p>Extraído de: PROCEDIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p>
<p style="text-align: center;">Creación e implementación del manual de procesos y procedimientos</p>	<p>4. Creación e implementación del Manual de procesos y procedimientos, se realiza con el fin de mostrar y enseñar las funciones de cada cargo.</p>	<p>Autor del proyecto.</p>	<p>Extraído de: PROCEDIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.</p>
<p style="text-align: center;">Implementación de nueva maquinaria.</p>	<p>5. implementación de nueva maquinaria y herramientas que permitan mayor eficacia.</p>	<p>Autor del proyecto.</p>	<p>Extraído de: PROCEDIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.</p>
<p style="text-align: center;">Implementación de publicidad.</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>6. implementación de publicidad, para el reconocimiento de la organización.</p>	<p>Autor del proyecto.</p>	<p>Extraído de: PROCEDIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.</p>

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 1
	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROYECTOS ESTRATÉGICOS	PÁGINA 5 de 5

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE APROBACION			DESCRIPCION DEL CAMBIO
	AAAA	MM	DD	
1	2016	05	27	Emisión del documento.

APROBO (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)				
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FECHA		
OMAR RAMIREZ GONZALEZ	GERENTE GENERAL	02	06	2016

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	<p>1. Desarrollo de los planos o de la toma de medidas hechas en obra.</p>	<p>Ornamentador.</p>
	<p>Rectificación de las medidas: En plano o en obra.</p>	<p>Ornamentador.</p>
	<p>Se desecha el material y se corta de nuevo.</p>	<p>Ornamentador.</p>
	<p>2. Se procede a unir las piezas con soldadura MIG de acuerdo con el diseño propuesto.</p>	<p>Ornamentador.</p>
	<p>3. Se Pule con una amoladora (pulidora) con disco de desbaste de 4 pulgadas.</p>	<p>Auxiliar.</p>

<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">Pintar el producto de acuerdo con el color pedido por el cliente.</p>	<p>4. Se lleva el producto a la empresa en donde realizan el proceso de pintura electroestática.</p>	<p style="text-align: center;">J.C pintura electroestática. (Juan Carlos Cetina)</p>
<p style="text-align: center;">Instalación del producto.</p>	<p>5. Se procede a instalar el producto bajo las condiciones y especificación del ingeniero o conocimiento del Ornamentador.</p>	<p style="text-align: center;">Ornamentador y Auxiliar.</p>
<p style="text-align: center;">Entrega del producto.</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>6. El gerente hace entrega del producto a satisfacción del cliente.</p>	<p style="text-align: center;">Gerente.</p>

9. EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA SERVICIOS METÁLICOS O.R.G EN EL PERIODO 2016-2018 CON BASE EN EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.

Teniendo en cuenta el análisis anterior se generará el procedimiento adecuado para cada una de las observaciones dadas, de tal manera que se le dará un direccionamiento con objetivos alcanzables y definiendo las responsabilidades, para que los desarrollos de las actividades propuestas se realicen de la mejor manera y con fases definidas para evaluar los procedimientos, asimismo para que no se presenten errores y todo esto relacionado con los recursos que se destinaron para su implementación.

9.1 Implementación de Misión, Visión, Objetivos organizacionales y Principios y valores.

La planeación estratégica propuesta se le presento al propietario y él estuvo de acuerdo con ella, de tal manera que esta queda así:

9.1.2 MISION

Nuestra misión es brindar a nuestros clientes un producto de la más alta calidad en carpintería metálica y continuar siendo innovadores y competitivos, trabajar continuamente en el desarrollo de nuevos productos que permitan dar soluciones a las necesidades de nuestros fieles clientes.

9.1.3 VISION

Mantener el liderazgo de Servicios metálicos, en toda la Región de sabana de occidente en el sector metalmecánico, en la producción de puertas, ventanas, barandas, escaleras, etc. la fabricación y mantenimientos industriales, custodiando

la búsqueda de nuevos mercados a nivel regional y alcanzando la consolidación en los mismos.

9.1.4 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

- **Objetivos de crecimiento:** nuestra empresa se compromete en los próximos 5 años en los siguientes temas: Consolidación en el mercado actual, mediante la actualización tecnológica y diferenciación de sus servicios con óptimos estándares de calidad.
- **Objetivos de rentabilidad:** la permanencia y el crecimiento de la empresa se determinará por los niveles de rentabilidad que alcance, por lo tanto, se compromete a crecer mínimo de IPC + 3 puntos.
- **Objetivos de desarrollo tecnológico:** para la empresa es importante la actualización de sus equipos de producción, lo cual garantiza la permanencia y competitividad en el mercado.
- **Objetivos de desarrollo comercial:** la empresa identificara y consolidara su desarrollo comercial, reforzando su área de mercado, fortaleciendo el equipo de ventas.
- **Objetivos de desarrollo humano:** nuestra empresa se compromete al desarrollo de nuestro equipo de trabajo dándole condiciones laborales adecuadas que le permita integrarse con entusiasmo a los desafíos de la organización y del mercado.
- **Objetivos de consolidación organizacional:** entendida como la optimización de la estructura organizacional, ágil, flexible con la capacidad de adaptarse rápidamente a las variaciones del entorno.

9.1.5 PRINCIPIOS Y VALORES

- **ORGANIZACIÓN ENFOCADA EN LOS CLIENTES:** La misión, visión y objetivos de Servicios Metálicos O.R.G., deben ser establecidos en función del cliente, este es un proceso cíclico que continua sin dar marcha atrás, ya que la implementación de métodos de evaluación de la satisfacción del cliente tiene como fin identificar oportunidades y riesgos en tiempo prudente para poder establecer estrategias de mejora.
- **COMPROMISO:** surge de la convicción en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas. El Compromiso permite pasar de las promesas a los hechos, generando resultados y beneficio. Asumir el reto permanente de atender los requerimientos internos y externos de manera oportuna y eficaz.
- **HONESTIDAD:** en la empresa actuar con la verdad, honradez y total transparencia es vital para buscar, aceptar y decir la verdad, respetando los derechos y bienes de las personas.
- **LEALTAD:** fidelidad, rectitud y sentido de pertenencia, frente a la organización sin que nuestro comportamiento ocasione perjuicio a nuestros compañeros de trabajo ni a la empresa
- **CUMPLIMIENTO:** Es ser consecuentes con lo que se compromete, cumpliendo y llevando a cabo todo aquello que se ha acordado. Como

profesionales que somos, todo lo que emprendemos lo hacemos bien, de la forma más completa, eficiente y en los plazos previstos.

La implementación de la planeación estratégica: Misión, Visión, Principios y valores y Objetivos organizacionales, han sido de gran utilidad y beneficio para la organización debido a que desde el mes Enero a Mayo de 2016 se ha venido informando sobre este tema a todos los miembros de la compañía con una sensibilización de una periodicidad de 2 veces al mes, para que poco a poco se familiaricen con el nuevo rumbo y enfoque de la empresa SERVICIOS METALICOS O.R.G., y esto ha creado un vínculo de compromiso y lealtad en los colaboradores, asimismo esta implementación ha hecho que la productividad y clima organizacional se hallan mejorado y mejorado en la organización, además se han hecho dos (2) entrevistas informales a los trabajadores para preguntarles cómo se han sentido y si han entendido el nuevo rumbo que ha tomado la compañía.

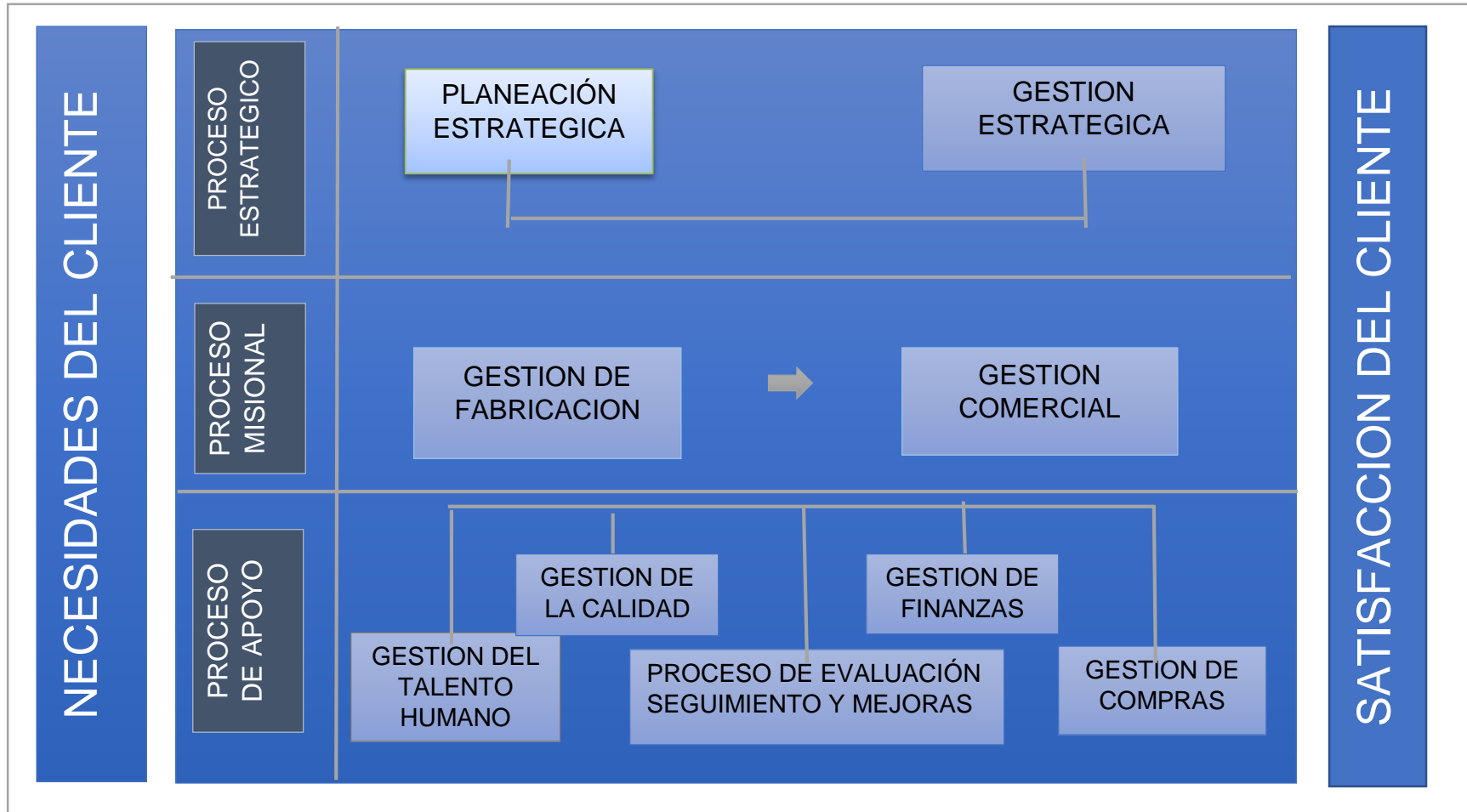
9.2 Implementación: Mapa de procesos y manual de procesos y procedimientos

9.2.1 MAPA DE PROCESOS

Aunque en el **DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA SERVICIOS METÁLICOS O.R.G PARA EL AÑO 2016- 2018**, no hay evidencia de un organigrama, si se enfatiza en la importancia de este por tal razón se propone el siguiente mapa de procesos.

En el siguiente mapa de procesos se identifica cada proceso con el cual se identifica la empresa, en el cual muestra cada fase.

Grafico 4. MAPA DE PROCESOS



Fuente: Elaboración propia.

9.2.2 Aunque en el **DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA SERVICIOS METÁLICOS O.R.G PARA EL AÑO 2016- 2018**, no hay evidencia de un manual de procesos y procedimientos, si se enfatiza en la importancia de este por tal razón se propone el siguiente:

El organigrama que se ha elaborado para la empresa SERVICIOS METALICOS O.R.G., ha sido de gran ayuda debido a que los empleados ya saben a quién dirigirse e informar ante las novedades, inquietudes y sugerencias que se estén presentando en la organización, adicionalmente el organigrama planteado tiene anexo el rol que desempeñaría cada cargo.

Gracias al manual de procesos y procedimientos la empresa SERVICIOS METALICOS O.R.G ha podido aumentar los estándares de calidad, haciendo que cada día sean más las persona interesadas en hacer contratos con esta organización porque están seguros de que calidad que se maneja en la producción de esta compañía es mejor que la que tiene la competencia.



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

Código:

Versión: 01

Página: 49

Vigente desde: 15-01-2016

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 2016



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código:

Versión: 01

Página: 50

Vigente desde: 15-01-2016

Elaboró	Revisó	Aprobó
Omar Andrés Ramírez Verdugo Omar Ramírez González Autor del proyecto – Representante legal	Omar Ramírez González Representante Legal	Omar Ramírez González Representante Legal

CONTENIDO

1. PROPÓSITO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. CARACTERIZACION DEL PROCESO.....	6
4.1 CARATERIZACION DE LA ORDEN DE PEDIDO.....	7
4.2 CARACTERIZACION DEL DISEÑO.....	8
4.3 CARACTERIZACION DE LA COMPRA DE MATERIA PRIMA Y RECEPCION DE MATERIAL.....	8
4.4 CARACTERIZACIÓN DE CORTE DE MATERIAL.....	9
4.5 CARACTERIZACION DE ENSAMBLE.....	10
4.6 CARACTERIZACION DE PULIR.....	10
4.7 CARACTERIZACION DE LIMPIAR.....	11
4.8 CARACTERIZACION DE LA PINTURA.....	11
4.9 CARACTERIZACION DE INSTALACION.....	12

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código:	
			Versión: 01	Página: 51
			Vigente desde: 15-01-2016	

4.10 CARACTERIZACION DE GARANTIA.....12

- **PROPÓSITO**

Este manual de procesos y procedimientos tiene como objetivo fundamental representar de forma clara y coherente la estructura de la empresa **SERVICIOS METALICOS O.R.G** en especial de todos los perfiles y responsabilidades de cada cargo.

A lo largo de este trabajo, se presentará todos los cargos que **SERVICIOS METALICOS O.R.G.** tiene de acuerdo a su organigrama con este manual se buscará suministrar información que ayude al Gerente a evaluar y seleccionar un curso de acción al momento de requerir realizar un cambio de un trabajador o contratar un nuevo trabajador ya que este manual le permitirá contar con las características, objetivos y responsabilidades específicas por cada cargo.

- **ALCANCE**

El Manual de Procesos y procedimientos inicia desde el pedido del cliente y desarrollo del producto, hasta la garantía o postventa del artículo.

- **DEFINICIONES**

- **Acción correctiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código:

Versión: 01

Página: 52

Vigente desde: 15-01-2016

- **Acción preventiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Alta dirección.** Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.
- **Ambiente de trabajo.** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones pueden incluir los factores físicos, sociales, y ambientales (tales como la temperatura, instalaciones para el personal, ergonomía y composición atmosférica).
- **Auditoría interna.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.
- **Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Capacidad de una entidad.** Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código:

Versión: 01

Página: 53

Vigente desde: 15-01-2016

- **Cliente.** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Concesión.** Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Conformidad.** Cumplimiento de un requisito.
- **Control de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Corrección.** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- **Efectividad.** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.
- **Eficacia.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.
- **Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código:

Versión: 01

Página: 54

Vigente desde: 15-01-2016

- **Enfoque basado en procesos.** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.
- **Mejora continua.** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.
- **Procedimiento.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.
- **Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.
Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:
 - *Procesos estratégicos:* incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código:

Versión: 01

Página: 55

Vigente desde: 15-01-2016

- *Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio):* incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
 - *Procesos de apoyo:* incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
 - *Procesos de evaluación:* incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.
- **Producto y/o servicio.** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos. El término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a: a) el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él, y b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.
 - **Registro.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.
 - **Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código:

Versión: 01

Página: 56

Vigente desde: 15-01-2016

- **Riesgo.** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.
- **Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Validación.** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código:

Versión: 01

Página: 57

Vigente desde: 15-01-2016

4. CARACTERIZACION DEL PROCESO

Tipo	Proceso Estratégico	
Objetivo	Llevar a cabo los procesos de: compra de materia prima, corte de material, ensamble, pulir, limpiar la superficie y pintar los productos para su distribución e instalación.	
Alcance	Este proceso inicia desde toma de la medida(s) de lo(s) producto(s), después la fabricación, hasta la distribución e instalación de las mismas.	
Responsables	Gerente, Jefe de Producción, Ornamentador, Auxiliares.	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES:		
Diseño	Realizar plano según especificaciones y medidas requeridas por el cliente.	
Compra y Recepción De Material	Solicitar al proveedor materiales requeridos para el ensamble, acabados e instalación del producto.	
Corte Material	Se realiza corte según medidas y especificaciones dadas en los diseños aprobados.	
Ensamble	Unión de piezas de hierro con soldadura MIG según diseño.	
Pulir	Pulir la superficie metálica sobrante.	
Pintura	Recubrir de pintura el producto.	
Instalación	Entrega e instalación de la baranda al cliente.	

SERVICIOS METALICOS O.R.G.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código:

Versión: 01

Página: 58

Vigente desde: 15-01-2016

PROCEDIMIENTOS QUE CONFORMAN EL PROCESO:

CART-PRO 1	Orden de pedido.
CART-PRO 2	Diseño (plano).
CART-PRO 3	Compra de materia prima y Recepción de material.
CART-PRO 4	Corte material.
CART-PRO 5	Ensamble.
CART-PRO 6	Pulir.
CART-PRO 7	Limpiar.
CART-PRO 8	Pintar.
CART-PRO 9	Instalación.
CART-PRO 10	Garantía.

Proceso	4.1 CARACTERIZACIÓN DE LA ORDEN DE PEDIDO	
Tipo	Proceso Estratégico.	
Objetivo	Garantizar que la orden se efectúe debidamente de acuerdo a los requerimientos del cliente.	
Alcance	Este proceso empieza desde la negociación entre el cliente y el gerente general y llegar a común acuerdo.	
Responsable	Gerente General.	

TERMINOS Y DEFINICIONES:

Negociación	
	Llegar a un acuerdo con el cliente de los precios y materiales.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código:

Versión: 01

Página: 59

Vigente desde: 15-01-2016

Procedimiento		
Cliente	Persona que realiza la negociación.	

Proceso	4.2 CARACTERIZACIÓN DEL DISEÑO	
Tipo	Proceso Estratégico.	
Objetivo	Garantizar que los clientes queden satisfechos con el diseño aprobado del producto.	
Alcance	Este proceso empieza desde la solicitud de pedido del producto hasta la entrega o instalación del mismo.	
Responsable	Gerente General.	
TERMINOS Y DEFINICIONES:		
Diseño	Darle forma, estilo, resistencia requerida al producto.	
Procedimiento	Tomar los gustos del cliente de forma específica.	
Cliente	Persona que recibe el producto o servicio.	

Proceso	4.3 CARACTERIZACIÓN DE LA COMPRA DE MATERIA PRIMA Y RECEPCION DE MATERIAL	
Tipo	Proceso Estratégico.	
Objetivo	Garantizar que los materiales requeridos para la elaboración de los productos sean los propuestos en el diseño y cumpla con los estándares de calidad.	
Alcance	Este proceso empieza desde la orden de compra de los materiales hasta la recepción de estos en planta.	
Responsable	Jefe de producción.	



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código:

Versión: 01

Página: 60

Vigente desde: 15-01-2016

TERMINOS Y DEFINICIONES:

Compra y recepción de material	Darle cumplimiento a los materiales requeridos y propuestos que sean de calidad óptima para el proceso.
Procedimiento	Obtener materiales idóneos.
Cliente	Persona que recibe el producto o servicio.

Proceso	4.4 CARACTERIZACIÓN DE CORTE DE MATERIAL
Tipo	Proceso Estratégico.
Objetivo	Garantizar que las medidas tomadas sean las realizadas en el corte para evitar desperdicio de material o evitar que no se ajuste al diseño.
Alcance	Este proceso empieza desde el corte del material hasta el ensamble del producto.
Responsable	Ornamentador.
TERMINOS Y DEFINICIONES:	
Corte	Utilización de materiales exactos para la fabricación.
Procedimiento	Por medio de maquinaria especializada realizar los cortes de manera precisa.
Cliente	Persona que recibe el producto o servicio.

Proceso	4.5 CARACTERIZACIÓN DE ENSAMBLE
Tipo	Proceso Estratégico.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código:	
Versión: 01	Página: 61
Vigente desde: 15-01-2016	

Objetivo	Certificar que la elaboración de los productos cumpla con los estándares de calidad y ofrecer la seguridad de la cual se requiere.	
Alcance	Este proceso empieza desde la unión de material por medio de soldadura MIG hasta los procesos de acabado.	
Responsable	Ornamentador.	
TERMINOS Y DEFINICIONES:		
Ensamble	Unir las piezas según especificaciones.	
Procedimiento	Dar forma a los productos según diseño.	
Cliente	Persona que recibe el producto o servicio.	

Proceso	4.6 CARACTERIZACIÓN DE PULIR.	
Tipo	Proceso Estratégico.	
Objetivo	Optimizar la apariencia física de la baranda.	
Alcance	Este proceso empieza desde la acción de pulir y repulir los productos.	
Responsable	Auxiliar.	
TERMINOS Y DEFINICIONES:		
Terminación	Darles mejor apariencia a los productos.	
Procedimiento	Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.	
Cliente	Persona que recibe el producto o servicio.	
Proceso	4.7 CARACTERIZACIÓN DE LIMPIAR	
Tipo	Proceso Estratégico.	



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código:	
Versión: 01	Página: 62
Vigente desde: 15-01-2016	

Objetivo	Garantizar que el producto quede libre de grasa o impurezas para pasar a pintura.
Alcance	Este proceso empieza desde el color del producto hasta la distribución o instalación de la misma.
Responsable	Auxiliar.
TERMINOS Y DEFINICIONES:	
Pintura	Darles color a los productos según requerimientos del cliente.
Procedimiento	Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.
Cliente	Persona que recibe el producto o servicio.

Proceso	4.8 CARACTERIZACIÓN DE LA PINTURA
Tipo	Proceso Estratégico.
Objetivo	Garantizar que los clientes queden satisfechos con el color del producto.
Alcance	Este proceso empieza desde el color del producto hasta la distribución o instalación de la misma.
Responsable	Auxiliar.
TERMINOS Y DEFINICIONES:	
Pintura	Darles color a los productos según requerimientos del cliente.
Procedimiento	Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.
Cliente	Persona que recibe el producto o servicio.

Proceso	4.9 CARACTERIZACIÓN DE LA INSTALACION
----------------	--



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código:

Versión: 01

Página: 63

Vigente desde: 15-01-2016

Tipo	Proceso Estratégico.
Objetivo	Garantizar que los clientes queden satisfechos con el resultado final y fijación permanente de los productos en el inmueble.
Alcance	Este proceso es con el que se termina todo el proceso de la parte productiva.
Responsable	Jefe de Producción, Ornamentador, Gerente, Auxiliar.
TERMINOS Y DEFINICIONES:	
Instalación	Entrega a satisfacción al cliente.
Procedimiento	Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.
Cliente	Persona que recibe el producto o servicio.

Proceso	4.10 CARACTERIZACIÓN DE LA GARANTIA
Tipo	Proceso Estratégico.
Objetivo	Certificar que se cumpla la garantía tan pronto la solicite el cliente
Alcance	Este proceso empieza desde el color del producto hasta la distribución o instalación de la misma.
Responsable	Auxiliar.
TERMINOS Y DEFINICIONES:	
Pintura	Darles color a los productos según requerimientos del cliente.
Procedimiento	Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.
Cliente	Persona que recibe el producto o servicio.

9.3 Implementación Tecnología.

La implementación de la nueva tecnología, la empresa **SERVICIOS METALICOS O.R.G** decidió comprar unos equipos de soldadura MIG, los cuales mejoran la calidad de los productos que ofrece la empresa.

Grafico 5. Equipos MIG



Fuente:

<http://www.esab.es/es/sp/products/index.cfm?fuseaction=home.product&productCode=430482>



Fuente:

<https://www.millerwelds.com/equipment/welders/mig-gmaw/millermatic-212-auto-set-mig-welder-m00456>

Con el fin de optimizar los procesos y mejorar la calidad de los productos el propietario ha aceptado de buena manera las recomendaciones y sugerencias del diagnóstico realizado a la empresa y ha hecho una inversión de unos equipos de soldadura MIG, y se han hecho las capacitaciones respectivas para el uso adecuado

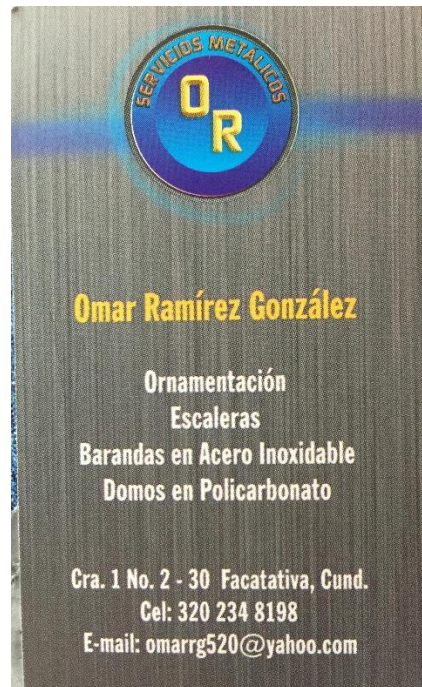
de los equipos y óptimo rendimiento, lo que ha hecho que se mejore la calidad en la aplicación y resistencia de las soldaduras, el cambio a estos equipos ha hecho que la reducción en tiempo al momento de aplicar los cordones es de un 45%, además estas máquinas hacen que las aplicaciones de las soldaduras sean más limpias de tal manera que se reducen algunos procesos tales como el masillado y el lijado del mismo, permitiendo que solo sea pulir y pase a pintura.

Otro proceso que se ha implementado e innovado en los procesos de la organización es la pintura electroestática que este ha hecho que los productos tengan un mejor aspecto físico y esta pintura ofrece una mayor resistencia y durabilidad.

9.4 Implementación: Publicidad y mercadeo.

El cambio de domicilio permitirá que más personas sepan de la empresa debido a que esta se encuentra en la zona industrial barrio Centro del municipio de Facatativá, además que en este mismo sector se encuentran todos los proveedores de la materia prima y se minimizan los costos indirectos de fabricación.

Además, tiene como medio de publicidad las tarjetas de presentación y esto ayuda a que sea reconocida por las personas o posibles clientes, y de esta manera da paso a el otro método que se puede manejar como publicidad de referencia, que de cierta manera le permite de manera indirecta el reconocimiento, este el diseño de la tarjeta de presentación de **SERVICIOS METALICOS O.R.G.**



CONCLUSIONES

Este plan estratégico permitirá que esta organización sea más reconocida y productiva a la vez, porque al tener su misión, visión y políticas establecidas, será más fácil identificar sus objetivos y metas a trazar; y tal como lo propone el plan estratégico, deberá asignar roles a cada funcionario, para poder reconocer el nivel de jerarquía que se manejará dentro, además de realizar capacitaciones a su equipo de trabajo, esto con el fin de mejorar los procesos y evitar los tiempos muertos y el reproceso.

Adicionalmente el manual de procesos y procedimientos le permite a los actuales y futuros funcionarios, conocer el paso a paso de la labor que deberán llevar a cabo, esto permitirá que las calidades de sus productos cumplan las expectativas.

Finalmente se evidencia que el cambio de domicilio para Servicios Metálicos O.R.G, es una excelente alternativa ya que la ubicación está en una zona más comercial e industrial y así es más fácil que los clientes y proveedores los contacten, Al realizar esta monografía se aplican los conocimientos obtenidos durante la carrera universitaria en las materias vistas en el programa de administración de empresas, las cuales son base fundamental para llevar a la práctica los conocimientos adquiridos.

RECOMENDACIONES.

Se recomienda que empezando el año 2017 realizar un análisis completo de la implementación que se ha venido realizando, con el fin de evaluar si las metas proyectadas se están ejecutando, mitigar errores y realizar las respectivas correcciones.

Mantener diálogos constantes con los colaboradores de la compañía, para que se motiven y comprometan con la implementación del plan estratégico y lograr los objetivos trazados, esto le permitirá al empresario tener más control sobre los empleados y así lograr a cabo la implementación total sobre la empresa.

La implementación le permitirá a la empresa SERVICIOS METALICOS O.R.G., organizar mejor sus procesos, mejorar los estándares de calidad, aumentar la productividad, pero cumpliendo el cronograma propuesto en el diagnóstico, y finalmente se le sugiere al empresario realizar un estudio de mercado para poder implementar en la empresa maquinaria adecuada para los mantenimientos a otras empresas.

BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, Norma 2486, Compendio, tesis y otros trabajos de grado. Quinta actualización. Bogotá: ICONTEC, 2008.

OHMAE, Kenichi, La mente del estratega, Japón, McGraw-Hill, 2004.

Porter, Michael: Ventaja Competitiva (Competitive Advantage), Ed. CECOSA, 1988.

VIDAL, Elizabeth, Diagnostico organizacional, Bogotá, D.C. abril 27 de 2004.

SERNA, Humberto, Gerencia estratégica, 10° edición, Bogotá, D.C, 3R Editores, 2008.

Kiyosaki, Robert T, El Negocio Del siglo 21; USA, Aguilar, 2014.