

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | MACROPROCESO DE APOYO | CODIGO: AAAr113 |
| | PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO | VERSION: 3 |
| | DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL | VIGENCIA: 2017-11-16 |
| | | PAGINA: 1 de 7 |

16

| | |
|--------------|-------------------------------|
| FECHA | lunes, 9 de diciembre de 2019 |
|--------------|-------------------------------|

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

| | |
|---|--|
| UNIDAD REGIONAL | Extensión Chía |
| TIPO DE DOCUMENTO | Trabajo De Grado |
| FACULTAD | Ciencias Administrativas Económicas y Contables |
| NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO | Pregrado |
| PROGRAMA ACADÉMICO | Administración de Empresas |

El Autor(Es):

| APELLIDOS COMPLETOS | NOMBRES COMPLETOS | No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN |
|----------------------------|--------------------------|--|
| Chaparro Sarmiento | Lady Viviana | 1.072.645.268 |
| Bolívar Salinas | Leidy Patricia | 1.075.661.525 |
| | | |
| | | |

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000978000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: 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*

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | MACROPROCESO DE APOYO | CODIGO: AAAR113 |
| | PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO | VERSION: 3 |
| | DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL | VIGENCIA: 2017-11-16 |
| | | PAGINA: 2 de 7 |

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

| APELLIDOS COMPLETOS | NOMBRES COMPLETOS |
|---------------------|-------------------|
| Coronado Rubiano | Carlos Andrés |
| | |
| | |

| TÍTULO DEL DOCUMENTO |
|--|
| Plan estratégico de la empresa Pleximundo sas . |

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

| TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía |
|---|
| Profesional administrador de empresas |

| AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO | NÚMERO DE PÁGINAS |
|------------------------------|-------------------|
| 28/11/2019 | 70 |

| DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves) | |
|---|--------------------------------------|
| ESPAÑOL | INGLÉS |
| 1. Planeación estratégica | Strategic planning |
| 2. Ingeniera de escenarios deportivos | Engineering of sports stages |
| 3. Diagnostico Organizacional | Organizational diagnosis |
| 4. Entorno actual de las organizaciones | Current environment of organizations |
| 5. | |
| 6. | |

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: 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

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MACROPROCESO DE APOYO | CODIGO: AAAr113 |
| | PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO | VERSION: 3 |
| | DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL | VIGENCIA: 2017-11-16 |
| | | PAGINA: 3 de 7 |

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

RESUMEN

En el presente trabajo investigativo se desarrollara la "Planeación estratégica de la empresa Pleximundo S.A.S", mediana empresa ubicada en el municipio de Chía Cundinamarca, perteneciente al sector secundario de la producción (industria de la construcción) dedicada a la ingeniería de escenarios deportivos, con una trayectoria de 35 años y administración de tipo familiar.

El principal valor agregado de esta compañía es la representación y exclusividad de la marca internacional de recubrimiento sintético (California Products), que le permite ofrecer productos con altos estándares de calidad avalados y certificados por federaciones deportivas en diferentes disciplinas.

El objetivo principal de esta investigación es elaborar un diagnóstico organizacional y situacional a la empresa PLEXIMUNDO S.A.S. que oriente la implementación de una propuesta de planeación estratégica acorde al entorno actual de las organizaciones; para así garantizar un desarrollo conjunto de actividades en las principales áreas funcionales de la organización.

ABSTRACT

In this research was developed the strategic planning of PLEXIMUNDO SAS, a medium-sized company located in Chía Cundinamarca, belonging to secondary sector of production (construction industry), dedicated to the engineering of sports stages, with a 35-year history and familiar administration.

The main value added of this company is the representation and exclusivity of the International brand of synthetic coating (California Products), which allows to offer products with endorsed high quality standards and certified by sports federations in different disciplines

The main objective of this research is preparing an organizational and situational diagnosis to the company PLEXIMUNDO S.A.S. to guide the implementation of a strategic planning proposal according to the current organizational environment; in order to guarantee a joint development of activities in the main functional areas of the organization.

AUTORIZACION 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.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000978000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: 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*

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | MACROPROCESO DE APOYO | CODIGO: AAAr113 |
| | PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO | VERSION: 3 |
| | DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL | VIGENCIA: 2017-11-16 |
| | | PAGINA: 4 de 7 |

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":

| AUTORIZO (AUTORIZAMOS) | SI | NO |
|--|----|----|
| 1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer. | X | |
| 2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet. | 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 | |

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.

| | | |
|---|--|--|
|  | MACROPROCESO DE APOYO | CODIGO: AAAR113 |
| | PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO | VERSION: 3 |
| | DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL | VIGENCIA: 2017-11-16 PAGINA: 5 de 7 |

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.

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

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación 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.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000978000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.880.082-2

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

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | MACROPROCESO DE APOYO | CODIGO: AAAM13 |
| | PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO | VERSION: 3 |
| | DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL | VIGENCIA: 2017-11-16 |
| | | PAGINA: 6 de 7 |

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, 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.



| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MACROPROCESO DE APOYO | CÓDIGO: AAAR113 |
| | PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO | VERSIÓN: 3 |
| | DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL | VIGENCIA: 2017-11-16 |
| | | PAGINA: 7 de 7 |

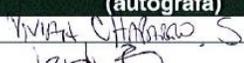
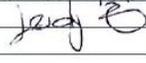
Nota:

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).

| Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf) | Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.) |
|--|---|
| 1. Plan estratégico de la empresa Pleximundo S.A.S. | Texto |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |

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

| APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS | FIRMA (autógrafa) |
|--------------------------------------|--|
| Chaparro Sarmiento Lady Viviana |  |
| Bolívar Salinas Leidy Patricia |  |
| | |
| | |

21.1-51-20

PLAN ESTRATEGICO DE LA EMPRESA PLEXIMUNDO S.A.S. EN CHIA

LADY VIVIANA CHAPARRO SARMIENTO

LEIDY PATRICIA BOLIVAR SALINAS

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES

EXTENSION CHIA

2019

RESUMEN

En el presente trabajo investigativo se desarrolló la “Planeación estratégica de la empresa Pleximundo S.A.S”, mediana empresa ubicada en el municipio de Chía Cundinamarca, perteneciente al sector secundario de la producción (industria de la construcción) dedicada a la ingeniería de escenarios deportivos, con una trayectoria de 35 años y administración de tipo familiar.

El principal valor agregado de esta compañía es la representación y exclusividad de la marca internacional de recubrimiento sintético (California Products), que le permite ofrecer productos con altos estándares de calidad avalados y certificados por federaciones deportivas en diferentes disciplinas.

El objetivo principal de esta investigación fue elaborar un diagnóstico organizacional y situacional a la empresa PLEXIMUNDO S.A.S. que oriento la implementación de una propuesta de planeación estratégica acorde al entorno actual de las organizaciones; para así garantizar un desarrollo conjunto de actividades en las principales áreas funcionales de la organización.

Se tomaran como soportes de investigación marcos teóricos relacionados con la planeación estratégica, origen, pasos, importancia y beneficios que traen a la empresa, además de los conceptos de sus principales componentes como lo son la misión, visión, objetivos, valores, políticas y planes de acción.

Por otra parte se realizó un análisis de los factores interno y externos de la organización para identificar sus puntos más críticos, oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, con la ayuda de herramientas validadas para la recolección de la información, tales como: Check list, matriz DOFA, matriz EFI, matriz EFE, y cuestionarios estructurados, con el fin de establecer estrategias y planes de acción para el direccionamiento estratégico de la empresa PLEXIMUNDO S.A.S.

Posteriormente con la aprobación y colaboración de la alta dirección se presentó el plan estratégico 2019-2021 de la empresa PLEXIMUNDO S.A.S. mediante la elaboración de políticas enfocadas en la calidad, servicio al cliente y gestión ambiental y sus respectivos planes de acción que permitan realizar un adecuado cumplimiento y seguimiento de las estrategias establecidas.

Finalmente se presentaron las recomendaciones con base en la investigación realizada para que la empresa enfoque cada una de sus áreas funcionales al direccionamiento estratégico establecido con el fin de lograr una mayor organización, control y eficacia en la empresa y por último se muestran las conclusiones como resultado del proyecto.

ABSTRACT

In this research was developed the strategic planning of PLEXIMUNDO SAS, a medium-sized company located in Chía Cundinamarca, belonging to secondary sector of production (construction industry), dedicated to the engineering of sports stages, with a 35-year history and familiar administration.

The main value added of this company is the representation and exclusivity of the International brand of synthetic coating (California Products), which allows to offer products with endorsed high quality standards and certified by sports federations in different disciplines

The main objective of this research is preparing an organizational and situational diagnosis to the company PLEXIMUNDO S.A.S. to guide the implementation of a strategic planning proposal according to the current organizational environment; in order to guarantee a joint development of activities in the main functional areas of the organization.

Were taken, as research supports, Theoretical frameworks related to planning strategic, origin, steps, importance and benefits that bring to the company. Besides, the concepts of its main components such as mission, vision, objectives, values, policies and action plans.

On the other hand, an analysis of the internal and external factors of the organization were carried out in order to identify strategies, opportunities, threats, strengths and weaknesses, with some tools for the collection of information, such as Check list, DOFA matrix, EFI matrix, EFE matrix, and structured questionnaires, in order to establish strategies and action plans for the strategic direction of the company PLEXIMUNDO S.A.S.

Subsequently, with the approval and collaboration of senior management, the Strategic plan 2019-2021 of the company PLEXIMUNDO S.A.S. was presented through policies focused on quality, customer service and environmental management and their respective action plans that allow for adequate compliance and monitoring of established strategies.

Finally, the recommendations were presented based on the research carried out so that The company focuses each of its functional areas into strategic addressing established in order to achieve greater organization, control and efficiency in the company and then the conclusions were shown as a result of the project.

CONTENIDO

| | PAG. |
|---|-------------|
| 1. INTRODUCCION..... | 1 |
| 2. AREA, LINEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACION..... | 2 |
| 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION..... | 2 |
| 4. FORMULACION DEL PROBLEMA..... | 3 |
| 5. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS..... | 3 |
| 5.1.OBJETIVO GENERAL..... | 3 |
| 5.2.OBJETIVOS ESPECIFICOS..... | 4 |
| 6. JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN PLANEADA..... | 4 |
| 7. MARCOS DE REFERENCIA..... | 6 |
| 7.1. Marco antecedentes..... | 6 |
| 7.2. Marco teórico..... | 7 |
| 7.3. Marco conceptual..... | 12 |
| 8. METODOLOGIA, TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN..... | 15 |
| 8.1.Fuentes de recolección de información..... | 16 |
| 9. RECURSOS..... | 17 |
| 9.1. Recursos humanos..... | 17 |
| 9.2.Materiales..... | 17 |
| 9.3.Institucionales..... | 18 |
| 9.4.Financieros..... | 18 |
| 10. DESARROLLO DE LA REESTRUCTURACION EMPRESARIAL..... | 18 |
| 10.1. Listado de chequeo..... | 19 |
| 10.2. Diagnóstico y análisis interno..... | 20 |
| 10.3. Análisis de los contextos de la organización..... | 22 |
| 11. FACTORES CRITICOS..... | 27 |
| 12. CONFIGURACIÓN DE LA EMPRESA..... | 28 |
| 12.1. Estructura económica..... | 28 |
| 12.2. Estructura legal..... | 29 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 12.3. | Estructura financiera..... | 30 |
| 12.4. | Dirección y administración..... | 31 |
| 12.5. | Productos..... | 31 |
| 12.6. | Mercados..... | 32 |
| 12.7. | Localización..... | 32 |
| 13. | ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y TÁCTICAS OPERACIONALES..... | 32 |
| 14. | PLAN DE MEJORAMIENTO..... | 33 |
| 14.1. | Dirección..... | 34 |
| 14.2. | Calendario..... | 34 |
| 14.3. | Contrataciones instalaciones y permisos..... | 37 |
| 14.4. | Inversión necesaria..... | 37 |
| 15. | IMPACTOS..... | 37 |
| 15.1. | Social..... | 37 |
| 15.2. | Económico..... | 38 |
| 15.3. | Ambiental..... | 38 |
| 15.4. | Cultural..... | 39 |
| 16. | DESARROLLO PLAN ESTRATEGICO..... | 39 |
| 16.1. | Estructura administrativa de la empresa..... | 39 |
| 16.2. | Organigrama..... | 40 |
| 16.3. | Cuestionario..... | 41 |
| 16.4. | Misión..... | 44 |
| 16.5. | Visión..... | 45 |
| 16.6. | Valores..... | 46 |
| 16.7. | Objetivos corporativos..... | 47 |
| 16.8. | Política de calidad..... | 49 |
| 16.9. | Política de servicio al cliente..... | 50 |
| 16.10. | Política de medio ambiente..... | 51 |
| 16.11. | Plan de acción calidad..... | 52 |
| 16.12. | Plan de acción servicio al cliente..... | 53 |
| 16.13. | Plan de acción medio ambiente..... | 54 |

| | |
|--|-----------|
| 17. CONCLUSIONES..... | 55 |
| 18. RECOMENDACIONES Y ESTRATEGIAS | 57 |
| 19. REFERENCIAS | 59 |
| 20. ANEXOS..... | 60 |

LISTA DE ANEXOS.

ANEXO 1 Listado de chequeo

ANEXO 2 Carta de autorización

ANEXO 3 Acuerdo de Confidencialidad

ANEXO 4 Cámara de comercio

ANEXO 6 Cronogramas

ANEXO 7 Organigrama

ANEXO 8 Misión y visión

ANEXO 9 Política de calidad

ANEXO 10 Política de servicio al cliente

ANEXO 11 Política de medio ambiente

ANEXO 12 Plan de acción Calidad

ANEXO 13 Plan de acción servicio al cliente

ANEXO 14 Plan de acción medio ambiente

ANEXO 15 Modelo encuesta.

INDICE DE TABLAS

| | Pag. |
|--|-------------|
| Tabla 1: Tipificación de la planeación..... | 11 |
| Tabla 2: Lista de chequeo..... | 19 |
| Tabla 3: Matriz MEFI..... | 23 |
| Tabla 4: Matriz MEFE..... | 25 |
| Tabla 5: Estructura económica..... | 28 |
| Tabla 6: Participación accionaria..... | 29 |
| Tabla 7: Situación financiera..... | 30 |
| Tabla 8: Cronograma diagnostico..... | 34 |
| Tabla 9: Cronograma implementación propuesta..... | 36 |
| Tabla 10. Antigüedad del empleado..... | 41 |

1. INTRODUCCION

Este trabajo de investigación consiste específicamente en la propuesta de un plan de reestructuración planeación y organización administrativa de la empresa PLEXIMUNDO SAS ubicada en el municipio de Chía Cundinamarca.

Por medio de un diagnostico que permita determinar la situación actual de la empresa se realizara una propuesta orientada a la adaptación del entorno, sostenibilidad en el mercado que apoye los planes futuros a los que quiere llegar la organización, estableciendo estrategias claves que le permitan alcanzarlos..

Lograr evaluar una mejora continua, optimizando la productividad de la organización desde las principales áreas funcionales y conduciendo a tener una planeación eficiente en la organización, identificando las actuales oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas, orientando el direccionamiento que tomará la empresa, enfocada en el cumplimiento de la misión definida, y afinando las destrezas de la administración en cuanto a comunicación y coordinación, para impactar de manera positiva en la organización.

El desarrollo de la propuesta de reestructuración requiere de un fundamento teórico y un diseño metodológico que se soporta con base al diagnóstico y al pronóstico que depende de la información recopilada de la empresa y del análisis de los medios internos y externos de la empresa.

2. AREA, LINEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACION.

La presente investigación consiste en realizar un diagnóstico de la actualidad del área administrativa de la empresa PLEXIMUNDO S.A.S con la que se analizara el funcionamiento organizacional, con el objetivo identificar posibles falencias en el plan estratégico, debido al entorno cambiante que enfrenta la organización.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION.

Actualmente los esquemas de funcionamiento administrativo de las organizaciones se ven afectados por diversas situaciones de tipo tecnológico, social, político, económico, cultural y sobre todo en el ámbito administrativo, pues requiere que estos sean más elásticos y eficaces en los procesos, además demanda desarrollar una visión más completa hacia el cambio constante del entorno y que afecta a la organización de manera directa o indirecta. Adicional, entre los principales obstáculos que suele encontrarse en las organizaciones tiene su origen en el direccionamiento estratégico. Por esta razón, es de vital importancia emplear esfuerzos propios a la construcción de estrategias que apoyen y dirijan a los propósitos de la empresa.

PLEXIMUNDO S.A.S tiene 35 años de fundada, cuenta con una planta de personal de aproximadamente 50 empleados entre personal directo (técnico, administrativo y mercadeo) e indirecto (producción) , con desarrollo de proyectos a nivel nacional, es una empresa familiar que aunque tiene posicionamiento en el mercado de construcción de escenarios deportivos a lo largo de su funcionamiento ha desarrollado estructuras no formales, por lo anterior se requiere actualizar esta información y diagnosticar su plan estratégico, refiriéndonos a este tema para Kotler la planificación estratégica es: “el proceso Administrativo que consiste en desarrollar y mantener la concordancia estratégica entre las metas y capacidades de una organización y sus oportunidades

cambiantes de mercadotecnia. Se basa en el establecimiento de una misión clara para la Compañía, los objetivos y las metas de apoyo, una cartera comercial sólida y estrategias funcionales coordinadas”. (Kotler, 1996, pág. 58)

PLEXIMUNDO S.A.S, en su funcionamiento ha venido presentando retrasos en el nivel de ventas y productividad que podrían ser influenciados por la falta de adaptación al ambiente cambiante de las organizaciones, razón por la cual se requiere desarrollar un diagnóstico de su plan estratégico, que nos permitirá identificar o resolver porque la empresa no se encuentra acorde a los lineamientos del mercado actual.

4. FORMULACION DEL PROBLEMA.

Debido a la pérdida de competitividad frente al mercado de la empresa PLEXIMUNDO S.A.S, se hace necesario elaborar un diagnóstico que permita identificar que tan alineada esta la compañía con las tendencias mundiales en temas organizacionales.

5. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS.

a. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un diagnóstico organizacional y situacional a la empresa PLEXIMUNDO S.A.S. que oriente la implementación de una propuesta de planeación estratégica acorde al entorno actual de las organizaciones.

b. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- 1) Identificar el plan estratégico actual con el que cuenta la empresa.
- 2) Diagnosticar y diseñar un análisis del entorno de la empresa para identificar las fortalezas y debilidades internas y las amenazas y oportunidades externas.
- 3) Identificar el conocimiento que tienen los colaboradores sobre la planificación estratégica de su empresa.
- 4) Analizar la información recolectada y proponer las estrategias o planes de acción que le permitan a la empresa PLEXIMUNDO S.A.S. la sostenibilidad en el mercado.

6. JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN PLANEADA.

La actualidad económica del mundo y en especial de nuestro país obliga a todas las grandes, medianas, y pequeñas empresas, a buscar el mejoramiento continuo para poder mantenerse dentro del mercado y ser competitivos dentro de este, por lo tanto para estar a la vanguardia a todas las empresas les llega un momento en el que necesitan reevaluar y mejorar la definición de sus objetivos, su misión, su visión, sus políticas, valores corporativos, procesos, procedimientos y mercadeo alineados con las nuevas tendencias comerciales.

Según estudio del año 2017 sobre supervivencia empresarial publicado por el Heraldo, (2017): “el 60% de las empresas emergentes en Colombia se quiebra antes de cumplir cinco años de vida, es decir que solo cuatro de cada diez emprendimientos sobreviven a la etapa de posicionamiento inicial en el mercado nacional. Tomando como base este estudio, en el primer año tienden a desaparecer entre el 20% y 30% de las empresas nacientes, por lo que de las 88.406 empresas que se registraron en la Cámara de Comercio de Bogotá en el 2017, a finales del 2018 muy

probablemente cerraran 22.100, y en el 2022, concluidos los cinco años de existencia, solo 35.362 negocios seguirán funcionando”.

Para el año 2018 más de 48.000 empresas se quebraron en todo el país según informe de Confecamaras: “Dentro de las principales razones por las cuales se quiebran las empresas son: alto endeudamiento, deficiencia organizacional, mal control administrativo por soberbia empresarial, mala gestión financiera, entre otros. Básicamente por falta de conocimiento de gestión empresarial y jurídica de la empresas”. Entre las cuales podemos destacar a:

CELUMÓVIL:

Fue una empresa colombiana que comenzó, junto con Comcel, en el negocio de la telefonía celular cuando llegó al país. La compañía estadounidense Bellsouth adquirió el 33.8 % de las acciones de esta firma por 295 millones de dólares, resaltó Semana.

Bellsouth dejó de existir en Colombia tras un negocio con la multinacional española Telefónica Móviles y pasó a llamarse Movistar, nombre comercial que utiliza desde 1995.

COMCEL:

Era la marca de telefonía móvil más valiosa en Colombia, según un ‘ranking’ elaborado por BrandZ. Sin embargo, en 2012 terminó fusionándose con Telmex y opera con el nombre de Claro.

BETATONIO:

La empresa de alquiler de películas, que en los 90 compartían clientela con Blockbuster, no pudo sobreponerse a la evolución del entretenimiento para el hogar y comenzó su cierre en 2007.

Por lo anterior nos permitimos realizar un diagnóstico que le facilite tomar las decisiones propensas a que la empresa cumpla con los objetivos planificados desde la alta dirección, tales como una mayor rentabilidad, competitividad, posicionamiento en el mercado, aumento de su productividad, calidad en el servicio y formalización.

De esta forma el proyecto de investigación planteado es una gran oportunidad para los realizadores del estudio de poner en práctica todos los conocimientos y habilidades que el Administrador de Empresas debe poseer y aplicar para la solución de problemas de la realidad empresarial.

Igualmente, cabe destacar que la investigación propuesta representa para la empresa PLEXIMUNDO S.A.S, un punto de partida al mejoramiento y formalización empresarial, que servirá como guía para para estructurar una empresa organizada, que no solo beneficiara a sus propietarios sino a la comunidad en general, sin embargo el aporte más significativo que se persigue con esta investigación para la empresa PLEXIMUNDO S.A.S. radica en crear conciencia sobre la nueva forma de administrar la empresa, generando una mayor atención a la dirección y control de los procesos buscando facilitar las relaciones personales, evitar problemas legales y lograr una mayor armonía y coordinación.

7. MARCOS DE REFERENCIA.

7.1.Marco antecedente.

Desde la planeación estratégica todas las empresas deben contar con un plan estratégico que contemple aspectos como lo son la misión, visión, políticas, valores y objetivos, razón por la cual se plantea identificar, evaluar y verificar estos factores, mediante un análisis completo de la compañía en su funcionamiento, marcos legales, tributarios, planeación estratégica, estructura

organizacional, organigrama y funciones, para que a partir de él se puedan detectar cuáles son sus falencias y oportunidades.

Para preparar el análisis de la planeación estratégica, se debe recordar que uno de los agentes propiciadores del crecimiento de las organizaciones fue la revolución industrial, la cual trajo consigo el cambio de la forma de organizarlas, pues ya no era posible su administración a través de una sola persona, se vio la necesidad de estructurarlas y se establecieron áreas tales como, compras, ventas, producción y administración. Proceso que se dio de manera empírica hasta que el ingeniero Industrial y economista estadounidense Frederick W. Taylor, y sus seguidores a principios del siglo pasado crearon el conjunto de principios conocidos como la administración científica del trabajo entre los cuales se encuentran; La organización de tareas con el objetivo de reducir al mínimo los tiempos muertos que normalmente surgen a razón de desplazamientos de los trabajadores o por los cambios de actividades o herramientas, la preparación y selección de los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y habilidades para producir más y mejor, la delimitación clara de la autoridad, controlar el trabajo para verificar que el mismo se esté ejecutando correctamente, ejecución y distribución de las atribuciones y responsabilidades para que la realización del trabajo sea disciplinada, la separación de la planeación de la operación y organización funcional, entre otros.

7.2.Marco teórico

Las organizaciones son en nuestra sociedad, instituciones dominantes y la base de la vida como la conocemos, comenzando por la familia, continuando por las empresas, gobiernos, iglesias y otras. Es así que todo lo que conocemos se encuentra basado en una estructura, un diseño, el cual puede cambiar y adecuarse al tiempo en que transcurre.

Por lo anterior se requiere el desarrollo de modelos de gestión adecuados, flexibles, ajustables a las condiciones y exigencias que día a día el mercado en el que se desarrollan los negocios nos piden, y la satisfacción de las partes interesadas, son necesidades que han sido estudiadas, cambian y se mantienen en un proceso de evolución y transformación constante vinculado directamente a los cambios que se dan en la ciencia, las culturas, las necesidades del ser humano. Desde siempre el objetivo principal es satisfacer las necesidades del cliente, pero también lo es generar ingresos a quienes la satisfacen.

Nos movemos en un mundo lleno de constantes cambios, la globalización de la economía, el desarrollo de la tecnología, la apertura de los mercados y las exigencias de los clientes son cada vez mayores, es por ello que las organizaciones se enfrentan cada día a retos más grandes, en cuanto a calidad en el producto y/o servicio.

Según Chiavenato en su libro *Introducción a la Teoría General de la Administración* nos dice que el proceso administrativo es cíclico, dinámico e interactivo, que el Administrador logra mediante su buena gestión de cada una de las funciones administrativas y su nivel de liderazgo el logro de los objetivos organizacionales.

Las funciones de los administradores se convierten en una herramienta de gran utilidad dado que facilita el logro de las metas y la eficacia de las organizaciones; H. Koontz en su libro *“Administración – Una perspectiva global”* da su concepto y resalta la importancia de cada una de las funciones de los administradores:

Planeación: La planeación implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requieren por lo tanto de la toma de decisiones; esto es, de la elección de cursos futuros de acción a partir de diversas alternativas.

Organización: La organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar estas tareas

Integración del Personal: la integración del personal implica llenar y mantener ocupados los puestos contenidos por la estructura organizacional. Esto se lleva a cabo mediante la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, la realización de un inventario del personal disponible y el reclutamiento, selección, ubicación, ascenso, evaluación, planeación profesional, compensación y capacitación (o alguna otra forma de desarrollo) tanto de los candidatos a ocupar puestos como los ocupantes de éstos en un momento dado, con el fin de lograr la eficaz y eficiente realización de las tareas.

Dirección: la dirección es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Control: el control consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas.

Respecto a la coordinación, “Fayol incluye la coordinación como uno de los elementos de la administración, mientras que otros autores clásicos la incluyen entre los principios de la administración. Fayol considera que la coordinación es la reunión, unificación y armonización de

toda actividad y esfuerzo; por su parte, Gulick afirma que, si la subdivisión del trabajo es indispensable, la coordinación es obligatoria”. Para Mooney, “la coordinación es la distribución adecuada del esfuerzo de grupo para lograr unidad de acción en la consecución de un fin común”. “La coordinación, que debe basarse en una comunión real de intereses, indica que hay un objetivo por alcanzar, que debe guiar los actos de todos. Básicamente, se suponía que cuanto mayor fueran la organización y la división del trabajo, tanto mayor sería la necesidad de coordinación para asegurar la eficiencia de la organización como un todo”. (Chiavenato, 2007, p. 74).

Por otro lado Adam Smith, en 1776 creó la obra fundamental del pensamiento liberal de la economía de mercado, “La riqueza de las naciones”, y en su primer capítulo, refleja los fundamentos de su concepción, además de desarrollar una amplia exposición de la división del trabajo. “El progreso más importante en las facultades productivas del trabajo, y gran parte de la aptitud, destreza y sensatez con que éste se aplica o dirige, por doquier, parecen consecuencia de la división del trabajo” (Smith, 1999, p.7)

Como señala Smith: “La gran ventaja de la división del trabajo consiste en que, al dividir la tarea total en operaciones pequeñas, sencillas e individuales en las cuales puede especializarse cada trabajador, la productividad total se multiplica geoméricamente. Luego, la división del trabajo no es más que: La desagregación de una actividad compleja en componentes, a fin de que los individuos sean responsables de un conjunto limitado de actividades y no de la actividad como un todo.”

Adicionalmente en el texto Administración: “un enfoque interdisciplinario los autores Bedeian y Zammuto (1991), Plantean que en una estructura organizacional existen tres aspectos que, prioritariamente, deben tomarse en cuenta con propósitos de diseño, a saber: Especialización de

trabajos, Formalización de métodos, procedimientos y normas; y Centralización de la autoridad en la toma de decisiones”.

“Estos tres aspectos tienen una enorme influencia sobre la naturaleza de la estructura organizacional. La especialización refleja el criterio de división del trabajo que la organización cree conveniente establecer, la forma en que la totalidad de los trabajos será dividida para ser asignada a los “puestos” de trabajo. La formalización refleja las políticas, reglas, procedimientos, métodos y normas que se usarán como estándares para realizar los trabajos. Y la centralización se refiere a la medida en que la autoridad para tomar decisiones sobre los trabajos será delegada desde los niveles más altos a los más bajos de la organización”.

Es importante mencionar el tema de planeación estratégica pues en 1954 Peter Drucker en su libro *The Practice of Management* afirma que : “la estrategia requiere que los gerentes analicen su situación presente y que la cambien en caso necesario, saber que recursos tiene la empresa y cuáles debería tener”

Según Ackoff,: “el proceso de la planeación en las organizaciones se orienta por las actitudes que los administradores tengan hacia la formulación de la planeación. Estas actitudes nunca son puras siempre se presentan en diferentes proporciones; sin embargo su principal característica es la de su preferencia por diferentes estadios del tiempo: pasado, presente y futuro”.

Tabla 1

Tipificación de la planeación.

| Tipificación del estilo en la planeación | |
|---|----------------------------|
| Orientación al: | Tipo de planeación: |
| <i>Pasado</i> | <i>Reactivista</i> |
| <i>Presente</i> | <i>Inactivista</i> |
| <i>Futuro</i> | <i>Preactivista</i> |
| <i>Integración</i> | <i>Interactivista</i> |

“La planeación es algo que se lleva a cabo antes de efectuar una acción (...) es un proceso que se dirige hacia la producción de uno o más futuros deseados (...) que no es muy probable que ocurran a menos que se haga algo al respecto (...)”. Russell Ackoff (1993)

7.3.Marco conceptual

“Analizar y diseñar una estructura organizacional que permita a los empleados realizar su trabajo con eficiencia y eficacia, con el fin de lograr las metas organizacionales, es una tarea para la cual se necesita la definición de todos los componentes que son parte de una estructura. Se define a la estructura como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de un sistema para alcanzar luego la coordinación del mismo, orientándolo al logro de los objetivos” (Mintzberg, “Diseño de Organizaciones Eficientes”, año 1983).

Según Robbins Stephen (2005): “Una organización es una asociación deliberada de personas para cumplir determinada finalidad” Pág. 3

“La organización se refiere a un grupo social o a una entidad que tiene objetivos o metas claras y definidas que pretenden alcanzar en un tiempo determinado, es importante precisar que cada organización tiene objetivos establecidos de acuerdo a los intereses comunes o de quienes tengan el control, por lo general, su funcionamiento se ve afectado por factores internos y externos”.

Según Robbins (2005): Toda organización está compuesta por personas. Una persona que trabaja sola no es una organización y hacen faltan personas para realizar el trabajo, que se necesita para que las organizaciones cumplan sus metas. (Pág. 16)

La estructura organizacional es una estructura intencional de roles, cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible.

Adicionalmente podemos mencionar otros conceptos clave dentro del proceso del diseño y reestructuración de una organización con lo son:

Organización: Es una unidad social dentro de la cual las personas alcanzan relaciones estables entre sí, orientadas a facilitar el logro de un conjunto de objetivos o metas.

Proceso de Organización: Se define como la creación de la estructura de una organización. Este proceso de organizar tiene por finalidad permitir a los trabajadores realizar sus funciones con eficacia y eficiencia, para así alcanzar las metas de la empresa. Por esto, los propósitos de realizar un proceso de organización son los de dividir el trabajo en tareas, asignarlos a departamentos específicos, junto con sus responsabilidades. Además, permite establecer las relaciones entre sus componentes, las líneas formales de comunicación y la autoridad.

Estructura Organizacional: Marco formal mediante el cual las tareas se dividen, agrupan y coordinan.

Diseño Organizacional: Desarrollo o modificación de la estructura de una organización.

Especialización del trabajo: Es el grado en el cuál las tareas de una organización están divididas en trabajos separados.

La especialización del trabajo, propuesta por la teoría de la administración científica, contribuye a la eficiencia en las tareas a realizar y a la estandarización de ellas. En ésta se asigna la realización de todo un trabajo a varios individuos, por lo que se divide en varios pasos, cada uno de los cuales puede ser realizado por una persona diferente, así los trabajadores se especializan en una sola parte de la actividad y no en forma completa.

Departamentalización: Es la base sobre la cual los empleos se agrupan para el logro de metas organizacionales, teniendo en cuenta que toda organización tiene una forma propia y específica de clasificar y agrupar las actividades de trabajo.

Cadena de mando: Es una línea ininterrumpida de autoridad que se extiende desde los niveles superiores de la organización hasta los niveles más bajos y aclara quién le deberá rendir cuentas a quién.

Amplitud de control: Se refiere a cuántos subordinados puede supervisar un gerente en forma eficiente y eficaz

Formalización: Es el grado en que las actividades de una organización están estandarizadas, y medida en la cual el comportamiento de los empleados se guía con una serie de reglas y procedimientos

De estas definiciones podemos comprender que la organización consiste en el trabajo conjunto de todos sus miembros, con el fin de lograr un desarrollo de la misma que favorezca al crecimiento de la organización y de sus empleados.

El concepto de misión y su importancia es aceptado y no difiere mucho entre los autores contemporáneos de la temática. No obstante, en la revisión de la literatura sobre el tema se

seleccionaron algunos conceptos dados por autores relevantes: James Stoner en su libro Administración plantea que la misión es la meta general de la organización, basada en las premisas de la planeación que justifica la existencia de una organización mientras que Peter Drucker señala que es la declaración duradera de objetivos que identifica una organización de otra similar. Félix Martínez Díaz, plantea que la misión ha sido confundida a menudo con la responsabilidad social de la empresa. En este sentido, Sallenave plantea: “la responsabilidad de la empresa se establece en términos de utilidad social, lo cual implica un juicio de valor sobre la contribución eventual de la empresa a un conjunto de objetivos sociales o político – económicos, mientras que la misión de la empresa no es más que una delimitación del campo de acción que los dirigentes fijan a priori a la empresa y que no implica juicio de valor.

Visión: Según Mintzberg, es la definición de la razón de ser de la organización y sirve como inspiración y también proporciona un sentido de lo que necesita hacerse: una idea orientadora. La visión suele tender más a ser una especie de imagen que un plan completamente articulado que le permite flexibilidad.

8. METODOLOGIA, TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Para el cumplimiento de la presente investigación, a continuación se describe el proceso para la ejecución, recolección y análisis de la información del proyecto en cuestión, para lo cual el grupo investigador se basará en técnicas y procedimientos que nos ayuden a identificar y gestionar actividades que permitan la interacción con el recurso humano de la empresa y permitan recoger toda la información necesaria.

Utilizamos una forma de comunicación, difusión y producción de nuevo conocimiento mediante un círculo de retroalimentación con el apoyo de la alta dirección, para establecer el que hacer y el camino que debe recorrer la organización para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno basados en valores, percepciones y experiencias que tiene cada individuo orientándolos mediante la aplicación de nuestros conocimientos académicos.

En el proceso de análisis y recopilación de la información para este estudio se analizarán una serie de variables o aspectos que serán recogidas en un estudio de campo basado en, observación de documentos internos de la empresa, matriz DOFA, matriz de evaluación de los factores internos, matriz de evaluación de los factores externos, cuestionarios estructurados o semi estructurados y un check list, (ANEXO 1), herramienta que nos permite realizar actividades continuas, para controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recoger datos adecuadamente y de forma ordenada de actividades, requerimientos o productos, para así, identificar dentro de todos los aspectos de funcionamiento de la compañía en qué situación se encuentra cada una y observación directa, con el propósito de conocer el estado actual de la empresa en diversos aspectos y proceder a enunciar las necesidades inmediatas de la misma.

Se manejará técnicas de tipo cualitativo descriptivo que nos permitirán actuar de forma correcta durante la investigación que se realizará desde adentro de la empresa, es decir desde el lugar en el cual será analizado y estudiado el problema objeto de estudio, y así mediante la aplicación de técnicas adecuadas para poder mejorar la productividad.

8.1.Fuentes de recolección de información

En esta investigación la información será adquirida mediante:

Fuente Primaria: Para la recolección de datos de primera mano se identifican diferentes fuentes como la observación directa, entrevistas con el personal para establecer de forma veraz las necesidades de la organización y sus prioridades, los documentos, lista de chequeo y registros los cuales serán recolectados mediante técnicas como la inspección documental, análisis de factores internos y externos de una empresa (MATRICES DOFA, EFI Y EFE).

Fuente Secundaria: Como soporte para el análisis adecuado de los datos recolectados se buscará el apoyo de textos, libros, investigaciones similares relacionadas con el tema de este trabajo de grado.

9. RECURSOS.

9.1. Recursos humanos.

- Estudiantes Lady Viviana Chaparro Sarmiento y Leidy Patricia Bolivar Salinas.
- Personal de la organización involucrado: Gerente general, Contabilidad, Mercadeo y ventas (Directora, Arquitectas comerciales y Asistente), Producción (Directora, secretaria y mensajería) y Administración (Asistente de recursos humanos, conductor, almacén e inventarios).
- Asesor
- Director del proyecto de grado

Horas estimadas total recurso humano: 171 horas.

9.2. Materiales.

- Libros de consulta

- Computadores
- Papelería
- Escritorio

9.3.Institucionales.

- Universidad de Cundinamarca

9.4.Financieros.

- Transportes

10. DESARROLLO DE LA REESTRUCTURACION EMPRESARIAL.

La empresa PLEXIMUNDO S.A.S. en la actualidad carece de un plan estratégico formal donde se evidencie su misión, visión, objetivos, valores y políticas, que le permitan perfilar el direccionamiento, la manera de aproximación al público y las estrategias de crecimiento y desarrollo futuro.

Razón por la cual se hace necesario desarrollar un plan estratégica 2019 – 2021 que facilite a la empresa enfocarse en la ruta que se va a seguir para alcanzar las metas, los objetivos empresariales a mediano y largo plazo y establecer las maneras en que estas decisiones se transformen en acciones; El cual debe contener:

- ✓ Presentación: Definir donde está la empresa PLEXIMUNDO SAS y a dónde quiere llegar.
- ✓ Misión, visión y valores: Razón de ser de la empresa, su propósito y forma de trabajar.

- ✓ Análisis de la empresa y el entorno. Conocimiento previo de la situación de la empresa y del entorno en el que se ubica.
- ✓ Líneas estratégicas: Medidas que se llevaran a cabo para alcanzar las metas planteadas.
- ✓ Plan de actuación: Objetivos que se persiguen, acciones que se llevaran a cabo y responsables o personas implicadas en el plan.
- ✓ Evaluación: Valorar los resultados que se van obteniendo e introduce las modificaciones y mejoras necesarias para alcanzar las metas.

10.1. LISTADO DE CHEQUEO

Tabla 2.

Lista de chequeo.

| CRITERIO | CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES O EVIDENCIAS |
|-----------------------------|--------|-----------|---|
| Misión | | X | |
| Visión | | X | |
| Objetivos | | X | |
| Valores | | X | |
| Políticas | | X | |
| Indicadores | | X | |
| MERCADEO | | | |
| Estudio de mercados | | X | |
| Segmentación de Mercado | | X | |
| Validación (Encuestas) | | X | |
| Portafolios de productos | | X | |
| Presupuesto de ventas | | X | |
| Estrategias de mercadeo | | X | |
| Publicidad y redes sociales | X | | Se manejan algunas redes sociales pero no es suficiente |
| GESTION HUMANA | | | |
| Selección | | X | |
| Contratación | | X | |
| Capacitación | | X | |

| | | | |
|---------------------------------|---|---|--|
| Bienestar | | X | |
| Desvinculación | | X | |
| Manuales de funciones | | X | |
| GESTION FINANCIERA | | | |
| Presupuestos | X | | |
| Costos de Producción | X | | Están dados de manera empírica y no cuenta con formalización ni estandarización. |
| Gastos | X | | |
| Inversión | | x | |
| Resultados Financieros | X | | |
| Indicadores Financieros | X | | |
| Análisis de Sensibilidad | | x | |
| DISTRIBUCION Y LOGISTICA | | | |
| Solicitudes de pedidos | X | | No se maneja de manera formal |
| Compras de material | | x | |
| Despachos y tiempos de entrega. | | x | Se incumple con tiempos de entrega por factores internos y externos. |
| | | | |

10.2. DIAGNOSTICO Y ANALISIS INTERNO.

MATRIZ DOFA

De acuerdo con el listado de chequeo y la situación actual de la empresa se evidenciaron los siguientes aspectos de la empresa PLEXIMUNDO S.A.S.

1. DEBILIDADES

- Ausencia de un plan estratégico.
- Centralización en la toma de decisiones.
- Las áreas específicas de la compañía no cuentan con programas y políticas.

- No existe un estudio de mercado ni estrategias de mercadeo.
- Desconocimiento de labores y responsabilidades por parte de los empleados
- No se manejan costos de producción formalizados ni estandarizados.
- Falta de control y formalización en las solicitudes de pedido, compras y despacho de materiales.

OPORTUNIDADES

- Darse a conocer por medio de la publicidad asertiva
- Globalización y apertura de mercados
- Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y nuevas tecnologías de construcción
- Tendencias hacia lo ambiental
- Participación en contrataciones privadas y públicas de gran volumen
- Inversión en desarrollo social por parte del gobierno.

FORTALEZAS

- Amplia trayectoria en el mercado y experiencia certificada por entidades públicas y privadas
- Estándares de calidad y servicio al cliente de alto nivel por encima de los competidores
- Importadores directos de producto sintético
- Productos certificados y avalados por federaciones a nivel internacional
- Alianzas comerciales internacionales
- Representantes e instaladores exclusivos de la marca California Products
- Capacidad financiera y liquidez para asumir proyectos

- Personal profesional capacitado para atender proyectos e inquietudes (Arquitectas comerciales e Ingenieros)
- Conocimiento del proceso de importación.

AMENAZAS

- Fortalecimiento de competidores locales
- Legislación normas ambientales.
- Estado actual situación económica y social de los países proveedores.
- Posibles inestabilidades en las diferentes tasas de cambio
- Entrada de nuevos competidores con estrategias agresivas y posibles marcas internacionales, productos idénticos o sustitutos de carácter nacional o internacional.
- Copia de productos a menor precio y menor calidad
- Manejo y dependencia de decisiones a cargo de autoridades publicas
- Comportamiento del precio de la materia prima.

10.3 ANALISIS DE LOS CONTEXTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Para realizar un análisis complementario de los contextos de la organización se tomaran los factores externos, los contextos alternos que se presentan en el funcionamiento de la empresa, al igual que los aspectos internos, la posición estratégica y las pautas de planeación mediante las matrices de evaluación de los factores internos y externos (MEFI – MEFE), ya que son instrumentos útiles de la planeación, pues ilustran mucho más lo que hay que hacer.

Tabla 3.

Matriz MEFI

| MATRIZ MEFI (MATRIZ DE EVALUACION DE LOS FACTORES INTERNOS) | | | | |
|--|-------------|-------------|------------------|---|
| FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO | PESO | CALF | PONDERADO | ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO |
| FORTALEZAS | | | | |
| Amplia trayectoria en el mercado y experiencia certificada por entidades publicas y privadas | 0,11 | 4 | 0,44 | Capitalizar el conocimiento desarrollado por la empresa a través de la documentación de los procesos. |
| Estandares de calidad y servicio al cliente de alto nivel por encima de los competidores | 0,05 | 3 | 0,15 | Capacitacion y continua retroalimentacion en los procesos de calidad y atencion al cliente para mantener los estandares. |
| Importadores directos de producto sintetico | 0,05 | 3 | 0,15 | Crear contratos de representacion unica de marca y generar nuevos contratos con otras marcas para manter la exclusividad en el mercado |
| Productos certificados y avalados por federaciones a nivel internacional | 0,07 | 4 | 0,28 | Brindar informacion detallada a los clientes y posibles clientes del tipo de materiales que se manejaran y sus beneficios y garantias . |
| Alianzas comerciales internacionales | 0,07 | 3 | 0,21 | Permanencia en las alianzas actuales y creacion de nuevas a traves de investigacion en el mercado. |
| Representantes e instaladores exclusivos de la marca California Products | 0,13 | 4 | 0,52 | Captar el mercado con nuevas representaciones y mantener las existentes a traves de contratos de exclusividad y representacion. |

| | | | | |
|---|-------------|----------|-------------|--|
| Capacidad financiera y liquidez para asumir proyectos | 0,05 | 3 | 0,15 | Continuo analisis de la economia y sus comportamientos para estar a la vanguardia en el mercado y mantener la estabilidad economica anticipandose a los cambios. |
| Personal profesional capacitado para atender proyectos e inquietudes (Arquitectas comerciales e Ingenieros) | 0,04 | 3 | 0,12 | Desarrollar un plan de incentivos y remuneración que garantice la permanencia del personal calificado |
| Conocimiento del proceso de importacion | 0,03 | 3 | 0,09 | Estar continuamente actualizado en los cambios de expotacion |
| DEBILIDADES | | | | |
| Ausencia de un plan estratégico. | 0,08 | 1 | 0,08 | Creacion y divulgacion de la mision, vision, objetivos, politicas y valores de la empresa |
| Centralización en la toma de decisiones. | 0,06 | 1 | 0,06 | Delegar responsabilidades para que la toma de desiciones sea compartida. |
| Las áreas específicas de la compañía no cuentan con programas y políticas. | 0,04 | 2 | 0,08 | Creacion de programas y politicas que permitan cumplir y alcanza los planteamientos de la empresa. |
| No existe un estudio de mercado ni estrategias de mercadeo. | 0,06 | 1 | 0,06 | Enfocar el area de mercadeo en relacion a los objetivos de ventas de la empresa con el fin de determinar el mercado y las estrategias de penetracion del mismo. |
| Desconocimiento de labores y responsabilidades por parte de los empleados | 0,05 | 1 | 0,05 | Elaboracion de organigrama |
| No se manejan costos de producción formalizados ni estandarizados. | 0,05 | 1 | 0,05 | Establecer costos y gastos de produccion para determinar la rentabilidad de cada proyecto. |
| Falta de control y formalización en las solicitudes de pedido, compras y despacho de materiales. | 0,06 | 1 | 0,06 | Formalizacion de requerimientos de pedido, procesos de compra y despacho de materiales. |
| | 1 | | 2,55 | |

Tabla 4.

Matriz MEFE

| MATRIZ MEFE (MATRIZ DE EVALUACION DE LOS FACTORES EXTERNOS) | | | | |
|---|-------------|--------------|------------------|--|
| FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO | PESO | CALIF | PONDERADO | ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO |
| OPORTUNIDADES | | | | |
| Darse a conocer por medio de la publicidad asertiva | 0,08 | 1 | 0,08 | Divulgacion y publicidad de los servicios ofertados mediante redes sociales y voz a voz con el fin de dar mayor reconocimiento y participacion en todo tipo de proyectos afines. |
| Globalización y apertura de mercados | 0,09 | 2 | 0,18 | Aprovechar los tratados de libre comercio y encontrar nuevos mercados que provean materiales similares y con los mismos niveles de calidad que faciliten los tiempo de entrega y penetracion en mercados que permitan generar nuevas alianzas en la obtencion de materia prima y desplazamientos de maquinaria y mano de obra. |
| Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y nuevas tecnologías de construcción | 0,07 | 2 | 0,14 | Explorar en la red mayores alternativas de mercado donde sea posible ofrecer sus servicios a precios razonables. Adopcio y adaptacion a las nuevas tecnologias para la optimizacion de procesos de produccion. |
| Tendencias hacia lo ambiental | 0,08 | 2 | 0,16 | Adaptacion a las nuevas normas amigables con el ambiente con el fin de una produccion sostenible que mitigue los impactos al entorno. |
| Participación en contrataciones privadas y públicas de gran volumen | 0,11 | 4 | 0,44 | Seguimiento a las nuevas oferta de contratacion publica en diferentes regiones del pais. |
| Inversión en desarrollo social por parte del gobierno. | 0,06 | 2 | 0,12 | Investigacion en los proyectos de inversion para anticiparse a ofertar sus posibles requerimientos. |

| AMENAZAS | | | | |
|--|----------|---|-------------|---|
| Fortalecimiento de competidores locales | 0,06 | 2 | 0,12 | Diversificar los proveedores de materia prima, mantener y ampliar representacion exclusiva de marca. |
| Legislación normas ambientales. | 0,04 | 2 | 0,08 | Adopcion y adaptacion a las nuevas normas ambientales |
| Estado actual situacion economica y social de los paises proveedores | 0,05 | 2 | 0,1 | Analisis y busqueda de proveedores alternos |
| Posibles inestabilidades en las diferentes tasas de cambio | 0,09 | 1 | 0,09 | Estudio de las fluctuaciones del mercado a traves de un analisis del comportamiento y determinacion de rangos de variacion. |
| Entrada de nuevos competidores con estrategias agresivas y posibles marcas internacionales, productos idénticos o sustitutos de carácter nacional o internacional. | 0,06 | 1 | 0,06 | Creacion de nuevas alianzas y representaciones exclusivas de materias primas. |
| Copia de productos a menor precio y menor calidad | 0,08 | 2 | 0,16 | Divulgacion a clientes de las propiedades de los materiales y sus garantias |
| Manejo y dependencia de decisiones a cargo de autoridades publicas | 0,07 | 1 | 0,07 | Continuo seguimiento a las decioses de autoridades publicas para alcanzar soluciones en el menor tiempo posible. |
| Comportamiento del precio de la materia prima. | 0,06 | 2 | 0,12 | Establecimiento de precios durante periodos que permitan la ejecucion de los trabajos ya ofertados |
| TOTAL | 1 | | 1,84 | |

11. FACTORES CRITICOS

Partiendo de los resultados del diagnóstico centramos los conocimientos y habilidades adquiridas en el proceso académico para enfocar esta investigación en el desarrollo de un plan estratégico 2019 – 2021, puesto que con la participación de la alta gerencia es el aspecto más crítico a resolver, para lo cual se realizó una capacitación sobre planeación estratégica basados en los siguientes autores.

HUMBERTO SERNA GOMEZ afirma que: “en tiempo de turbulencia como los que enfrentan las compañías, en un mercado cada vez más globalizado, la calidad de su talento humano y su participación en los procesos decisorios consolidaran definitivamente sus ventajas competitivas, por ello es que la planeación estratégica aporta para que todos los colaboradores se sientas comprometidos con los valores, la visión, la misión y los objetivos de la organización.

De esta manera la planeación estratégica debe conducir a una manera de pensar estratégica y a la creación de un sistema gerencial inspirado en una cultura estratégica.

Las organizaciones para crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado deben tener muy claro hacia dónde van, es decir, haber definido su direccionamiento estratégico, el cual esta integrado por los principios corporativos, la visión y la misión de la organización”.

CHIAVENATO: “el proceso de planeación estratégica guiara la organización en su desarrollo y en la formulación de estrategias que aseguren su evolución continua y sostenible.

La evidencia demuestra que por lo general las organizaciones que planean su estrategia registran un desempeño superior al de las que no lo hacen. Las que tienen éxito procuran que su estrategia corresponda debidamente con las condiciones del entorno externo. Asi mismo la estrategia define

la estructura y los procesos internos de la organización con la expectativa de que produzcan efectos positivos en su desempeño”.

12. CONFIGURACION DE LA EMPRESA

12.1. ESTRUCTURA ECONOMICA.

Tabla 5.

Estructura económica.



PLEXIMUNDO S. A.S.

N.I.T. 832,006,034-6

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

(Cifras expresadas en miles de pesos)

| | | ACTIVO | |
|---|----------|----------------------|----------------------|
| | | Diciembre 31 de 2018 | Diciembre 31 de 2017 |
| ACTIVOS CORRIENTES | | | |
| Efectivo o Equivalente | (Nota 3) | 563,065 | 501,548 |
| Cuentas Por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar | (Nota 4) | 1,707,470 | 1,307,795 |
| Inventarios | (Nota 5) | 2,991,919 | 876,310 |
| TOTAL ACTIVOS CORRIENTES | | 5,262,454 | 2,685,653 |
| ACTIVOS NO CORRIENTES | | | |
| PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO | (Nota 6) | 181,201 | 167,755 |
| OTROS ACTIVOS | (Nota 6) | - | - |
| TOTAL ACTIVOS | | 5,443,655 | 2,853,408 |

12.2. ESTRUCTURA LEGAL

PLEXIMUNDO es una empresa familiar constituida como sociedad por acciones simplificadas que cuenta con un representante legal principal y suplente, en la actualidad cuenta con la siguiente participación accionaria.

Tabla 6.

Participación accionaria.

| PLEXIMUNDO S.A.S. | | |
|----------------------------------|--------------------------|------------------------|
| N.I.T. 832,006,034-6 | | |
| SOCIO | PARTICIPACION ACCIONARIA | VALOR DE PARTICIPACION |
| | % | |
| SARMIENTO DE ZAPATA MIRIAM ELSY | 30% | 120.000.000 |
| ZAPATA SARMIENTO María ALEJANDRA | 30% | 120.000.000 |
| ZAPATA SARMIENTO LUIS MIGUEL | 30% | 120.000.000 |
| ZAPATA SUAREZ LUIS ALEJANDRO | 10% | 40.000.000 |
| | 100% | 400.000.000 |


LUIS ALEJANDRO ZAPATA
Representante legal


ILSE BRIGITTE HERNANDEZ .
Contador
T.P 182208-T


ALVARO SAAVEDRA
Revisor Fiscal
T.P. 3885 -T

Por ser una empresa que registra anualmente una cantidad igual o superior a 3.000 SMMLV en ingresos brutos está obligado a tener revisor fiscal.

De acuerdo al registro único tributario PLEXIMUNDO S.A.S tiene responsabilidades y atributos como:

- Impuesto de renta y complementarios

- Retención en la fuente a título de renta.
- Retención en la fuente en el impuesto a las ventas.
- Obligado aduanero (Importador).
- Ventas régimen común.
- Informante exógena.
- Obligado a llevar contabilidad.

Por otra parte debe cumplir con los estándares mínimos en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para empresas de once a cincuenta trabajadores.

12.3. ESTRUCTURA FINANCIERA.

Tabla 7.

Situación financiera.

| | | PLEXIMUNDO S. A.S. | |
|--|-----------|--------------------|--------------------|
| | | NIT 832,006,034 6 | |
| ESTADO DE SITUACION FINANCIERA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 | | | |
| (Cifras expresadas en miles de pesos) | | | |
| PASIVO | | | |
| PASIVOS CORRIENTES | | Diciembre del 2018 | Diciembre del 2017 |
| Obligaciones financieras | (Nota 7) | 454,789 | 298,888 |
| Proveedores | (Nota 8) | 1,526,660 | 311,690 |
| Cuentas por pagar | (Nota 9) | 279,038 | 444,261 |
| Impuestos gravámenes y tasa | (Nota 9) | - | - |
| Obligaciones laborales | (Nota 10) | 26,422 | 22,103 |
| TOTAL PASIVOS CORRIENTES | | 2,286,909 | 1,076,942 |
| PASIVO NO CORRIENTES | | | |
| Anticipos y avances recibidos | (Nota 11) | 1,060,131 | 510,836 |
| TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES | | 1,060,131 | 510,836 |
| TOTAL PASIVOS | | 3,347,040 | 1,587,778 |
| PATRIMONIO | | | |
| Capital suscrito y pagado | (Nota 12) | 400,000 | 400,000 |
| Reservas | (Nota 12) | 500,000 | 500,000 |
| Resultado del ejercicio | (Nota 12) | 830,592 | 281,306 |
| Reserva para futuras capitalizaciones | | - | - |
| Valorizaciones | (Nota 12) | - | - |
| Utilidades Acumuladas Ajustes aplicación NIIF | (Nota 12) | 84,324 | 84,324 |
| Resultados de ejercicios anteriores | (Nota 12) | 281,699 | - |
| TOTAL PATRIMONIO | | 2,096,615 | 1,265,630 |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | | 5,443,655 | 2,853,408 |

12.4. DIRECCION Y ADMINISTRACION.

La empresa PLEXIMUNDO S.A.S es dirigida por ingeniero LUIS ALEJANDRO ZAPATA SUAREZ representante legal y socio de la compañía.

En relación al diagnóstico podemos identificar que el tipo de dirección y gestión que maneja esta empresa se inclina hacia un estilo autocrático, ya que el líder tiene el poder absoluto sobre sus colaboradores y equipos, imponiendo normas y criterios, siendo quien diseña planifica y asigna, con nivel de autoridad elevado.

12.5. PRODUCTOS

PLEXIMUNDO SAS, es el distribuidor exclusivo para Colombia de los productos de California Products. Plexipave es la superficie sintética utilizada en los principales escenarios del mundo como el Australian Open o el Indian Wells.

Cuenta con diferentes líneas que permite tener superficies rápidas o lentas, según sea su necesidad.

- Pistas atléticas
- Canchas de tenis
- Canchas de squash
- Pistas de patinaje
- Canchas múltiples
- Coliseos cubiertos
- Canchas de fútbol
- Parques infantiles
- Parques biosaludables
- Divisiones de canchas

12.6. MERCADOS

La empresa PLEMUNDO S.A.S. maneja un amplio mercado a nivel nacional conformado por todos los clientes potenciales privados y públicos que comparten una necesidad o deseo específico y que están dispuestas y tienen la capacidad para realizar un intercambio.

- ✓ Cajas de compensación familiar.
- ✓ Centros de educación.
- ✓ Proyectos de vivienda multifamiliar.
- ✓ Proyectos públicos de recreación y deporte municipales, departamentales y nacionales.

12.7. LOCALIZACION

La empresa PLEXIMUNDO S.A.S cuenta con sus oficinas administrativas en la carrera 1ª N° 19 -31 en el municipio de Chía Cundinamarca.

13. ESTRATEGIA DE COMERCIALIZACION Y TACTICAS OPERACIONALES.

Como principales estrategias la empresa PLEXIMUNDO S.A.S. enfoca sus esfuerzos en siguientes variables.

PRODUCTO

- ✓ Únicos representantes en Colombia de la casa fabricante CALIFORNIA PRODUCTS avalada y certificada por federaciones deportivas internacionales (FIFA, ITF, IAAF, FIRS),
- ✓ Importadores directos de productos fabricados por CALIFORNIA PRODUCTS marca PLEXIPAVE.

IMAGEN

- ✓ Reconocimiento a nivel nacional por marca, calidad y experiencia en proyectos de gran magnitud.

SERVICIO

- ✓ Únicos responsables de la logística, suministro e instalación de las superficies.
- ✓ Atención directa y personalizada con personal profesional especializado.

VENTAS

- ✓ Participación en ferias de construcción.
- ✓ Proveedores directos de marcas reconocidas a nivel nacional (Alpina- Constructoras Bolívar, Capital y Colpatria- Compensar y Colsubsidio).

14. PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo al diagnóstico realizado a la empresa PLEXIMUNDO S.A.S y conociendo que el manejo, las decisiones y acciones se toman bajo cierto parámetros, sin existir nada formalizado, se hace necesario la creación, implementación y seguimiento de un plan estratégico enfocado a una reestructuración administrativa mediante la modernización de la plataforma estratégica gerencial: Misión, visión, estrategia de negocios, metas, valores, políticas y programas corporativos.

Que contemple los siguientes parámetros.

14.1. DIRECCION

- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Objetivos
- ✓ Valores
- ✓ Políticas
- ✓ Programas

14.2. CALENDARIO

Tabla 8.

Cronograma diagnóstico.

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DIAGNOSTICO Y DESARROLLO PROPUESTA | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|----|----|----|-------|----|----|----|------|-----|-----|-----|---|
| ACTIVIDAD | Horas | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | DETALLES DE LA ACTIVIDAD |
| | | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 | S11 | S12 | |
| 1. Planeacion de actividades | 6 | 6 | | | | | | | | | | | | Estructurar los tiempos de trabajo en la compañía acordes con la disponibilidad del personal, crear acuerdos y pasos de accion. |
| 2. Elaboracion de entrevistas | 6 | | 6 | | | | | | | | | | | Entrevistas con el personal para establecer de forma veraz las necesidades de la organización y sus prioridades |
| 3. Verificacion de documentos | 8 | | | 6 | 2 | | | | | | | | | Revision de los documentos existentes en la compañía con apoyo instrumento check list observaciones. |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| 4. Análisis detallado y diagnóstico de la situación actual de la empresa | 12 | | | | 4 | 6 | 2 | | | | | | | Observación directa de los documentos, registros y las personas que laboran actualmente en la empresa PLEXIMUNDO SAS mediante técnicas de inspección documental y análisis de factores internos y externos de una empresa (DOFA,MEFE Y MEFI). Documentación, recolección, de datos y protocolización de los mismos. |
| 5. Definición de los puntos a trabajar | 6 | | | | | | 2 | 4 | | | | | | Definir y preparar los items y los modelos de administración a manejar basados en los marcos de referencia. |
| 6. Presentación del proyecto y conformación del equipo de trabajo encargado de liderar el proceso | 6 | | | | | | | 2 | 4 | | | | | Introducción al proyecto, métodos, manejo de tiempos y actividades. Creación de equipos de trabajo y responsables del trabajo conjunto para el levantamiento de la información y posterior inicio de desarrollo de actividades. |
| 7. Planteamiento de estrategias. | 10 | | | | | | | | 2 | 4 | 4 | | | Creación del cronograma de actividades para definir las estrategias y alcance que permitan llevar a la compañía a cierto nivel. |
| 8. Establecer formalmente el plan estratégico para la compañía 2019 2022 | 14 | | | | | | | | | 2 | 2 | 5 | 5 | Creación del plan estratégico de acuerdo con los resultados de la observación directa, check list, matriz DOFA y priorización. |
| TOTAL HORAS | 68 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | |

Tabla 9.

Cronograma implementación propuesta,

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES IMPLEMENTACION PROPUESTA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|-------|----|----|----|-------|----|----|----|--------|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|--|--|
| ACTIVIDAD | Horas | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | DETALLES DE LA ACTIVIDAD |
| | | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 | S11 | S12 | S9 | S10 | S11 | S12 | S9 | S10 | S11 | S12 | |
| 1. Reunión de presentación y definición de líderes del proceso de planeación estratégica | 3 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Presentacion del plan estretgicos y puntos a trabajar dentro de la organizacion. | |
| 2.Requisitos de documentacion | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Analisis y check list de documentos cumplimiento fase inicial plan estrategio creacion de organigrama encuestas. | |
| 3. Analisis y creacion de documentos. | 11 | | | 4 | 4 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | Creacion de la mision, vision, objetivos y valores. | |
| 4.Elaboracion de politicas | 11 | | | | | | 4 | 4 | 3 | | | | | | | | | | | | Analisis y creacion de politicas en relacion a la mision, vision, valores y objetivos. | |
| 5. Divulgacion de documentos | 9 | | | | | | | | | 4 | 3 | 2 | | | | | | | | | Publicacion y divulgacion por area de mision, vision, objetivos, valores y politicas. | |
| 6. Gestion y control estrategico | 12 | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | 4 | | | | | | Creacion, publicacion y capacion de programas que garanticen el cumplimiento de la planeacion estrategica | |
| 7. Acompañamiento auditoria interna | 8 | | | | | | | | | | | | | | | 3 | 3 | 2 | | | Evaluacion de desempeño y determinacion del porcentaje de avance, acompañamiento y correccion de falencias. Divulgacion de los resultados obtenidos a la fecha y tiempo restante para alcanzar objetivos pendientes. | |
| 8. Ajustes a las implementaciones | 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | 4 | Revision de la planeacion estrategica, funcionamiento y de ser necesario realizar retroalimentacion con todas las partes involucradas de los ultimos ajustes, para asi concluir el proceso y entrega final del proyecto. |
| TOTAL HORAS | 70 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | |

14.3. CONTRATACIONES INSTALACIONES Y PERMISOS

De acuerdo a la propuesta de reestructuración del plan estratégico de la empresa **PLEXIMUNDO S.A.S.**, en cabeza de su representante legal el señor **LUIS ALEJANDRO ZAPATA** autorizan el tratamiento de la información necesaria para la ejecución de este proyecto y se comprometen a adoptar los cambios del mismo. (ANEXO 2 Carta de autorización y Anexo 3 Acuerdo de Confidencialidad).

14.4. INVERSION NECESARIA

Aprovechando los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas durante la carrera pretendemos impartir parte de estos para el apoyo y crecimiento de la empresa **PLEXIMUNDO S.A.S.**, pese a ser un proyecto como requisito para obtener el título de administrador de empresa, se estimara un valor por mensual en el desarrollo de las actividades propuestas para cada uno de los estudiantes, el cual corresponde a un millón de pesos m/cte. (\$1.000.000) para un total de seis millones de pesos m/cte. (\$6.000.000).

15. IMPACTOS

15.1. SOCIAL

- ✓ Mayor conexión de los valores corporativos con la sociedad mediante la generación de empleo y apoyo a proyectos que fomentan a nivel nacional la cultura, la recreación y el deporte.
- ✓ Desarrollo de las actividades cotidianas en un clima laboral propicio.
- ✓ Mejora en desempeño, compromiso y satisfacción laboral.

- ✓ Vínculo que refleje la interacción positiva entre jefes, subordinados, proveedores, clientes y personas que se encuentren dentro y fuera de la compañía.
- ✓ Aumento en la productividad debido a la satisfacción laboral.
- ✓ Disminución en los índices de rotación de personal.

15.2. ECONOMICO

El crecimiento económico es el objetivo de toda empresa lucrativa, y que este crecimiento sea sostenible debe ser la prioridad del empresario. Esta sostenibilidad se puede lograr con la sinergia de los diferentes conceptos que integran al desarrollo empresarial y la planeación estratégica y logra en la organización un visión y aprovechamiento de recursos generando eficiencia y eficacia creando un impacto interno en el clima organizacional, un sentido de identidad y un impacto externo social y económico entregando un producto o servicio con distinción, reconocimiento y calidad y generando también desarrollo social apoyando proyectos de esparcimiento recreativo.

- ✓ Incremento en las ventas por el aumento de la productividad.
- ✓ Incremento en la eficiencia y aprovechamiento de los tiempos.

15.3. AMBIENTAL

En el proceso de mejora continua que se propone encaminar a la empresa Pleximundo SAS se identificaron aspectos ambientales, se identificaron las actividades, productos y servicios que ofrece y que desarrolla la entidad, este proyecto generara mayor movimiento, conocimiento y utilización de materiales que importan Pleximundo SAS desde diferentes países con altos estándares de calidad y certificaciones ambientales internacionales por no tener en su composición fórmulas en las que se utilizan materias primas que en su proceso de extracción o producción manejan prácticas de emisión de gases, compuestos orgánicos de baja volatilidad, que no contienen

sustancias nociva, apoyando así el ambiente amigable, el cuidado del ser humano y sin afectar adversamente la calidad del aire interior.

15.4. CULTURA.

Las capacidades de sentir, actuar y pensar que se desarrollan dentro de una empresa favorecen el sentimiento de autoconfianza, impactan en la creatividad de una comunidad y otorgan un valor agregado al talento humano de una compañía. La cultura permite reconocer las debilidades y fortalezas de la comunidad de una organización y hace capaces de pensar maneras distintas en las que se puedan resolver sus carencias o dificultades.

16. DESARROLLO PLAN ESTRATEGICO

16.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA

De acuerdo al diagnóstico realizado, visualizando los aspectos administrativos y organizacionales, analizando la información interna externar se evidencio la falta de planeación estratégica que presenta la empresa PLEXIMUNDO SAS y se ve la necesidad de diseñar un plan de reestructuración que pretende optimizar los recursos empresariales y su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la compañía hacia el futuro.

Las herramientas utilizadas nos revelaron varias debilidades en los procesos organizacionales pilares fundamentales para crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado. Por lo tanto para realizar este proyecto de planeación se desarrollaran los siguientes aspectos:

- Definir unidades de mando

- Definición de misión, visión, valores, objetivos
- Definición de políticas y programas

16.2. UNIDADES DE MANDO - ORGANIGRAMA

Al realizar el levantamiento de la información se obtuvo que la empresa no cuenta con unas líneas de mando definidas es importante el manejo de esta estructura ya que apoya y mejora la comunicación entre niveles, y puede definir las distintas maneras de cómo puede ser dividido el trabajo.

NIVEL 1 (Máxima jerarquía): Consta de Gerente General

Nivel 2 (Departamento contable) Consta de Revisor fiscal y contador

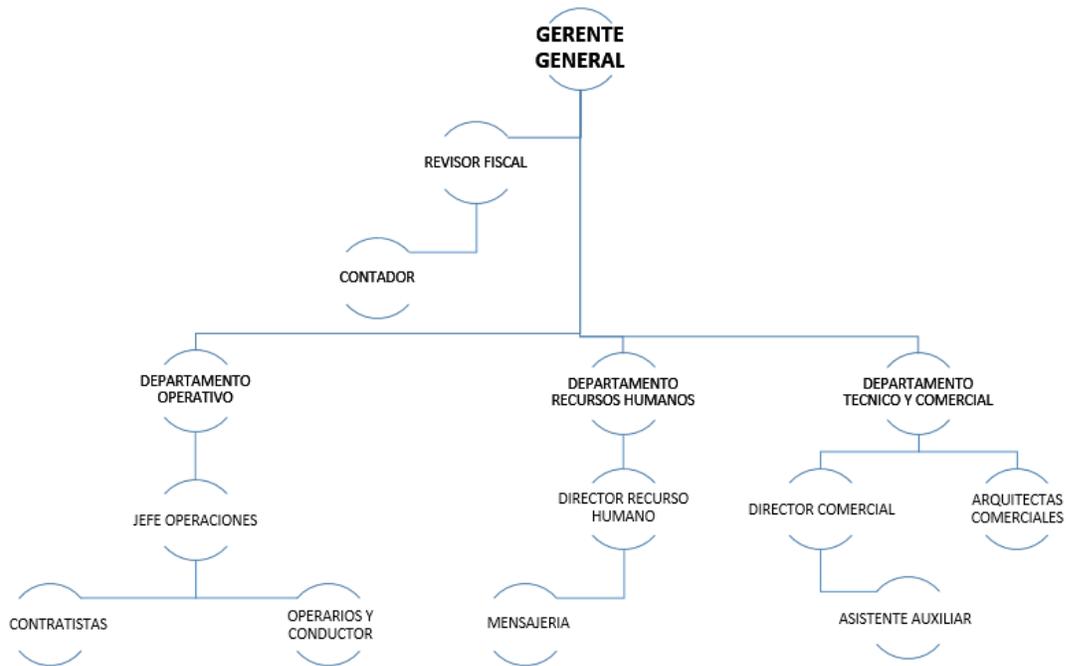
Nivel 3 (Departamento Operativo) Consta de Jefe de operaciones, operarios y contratistas

(Departamento recurso humano) Director recurso humano - Mensajería

(Departamento Técnico y Comercial) Director Comercial, Arquitectas Comerciales, asistente – auxiliar.

Figura 1.

Organigrama.

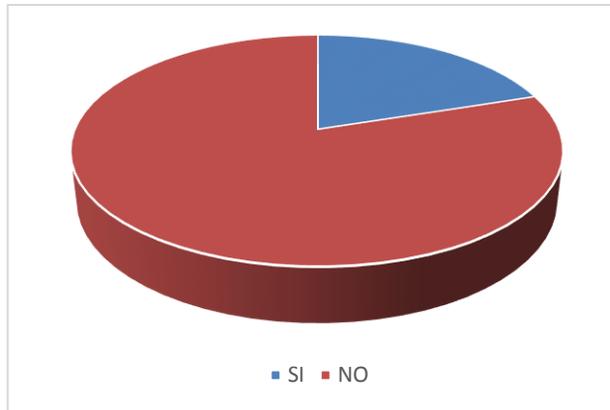


16.3. ENCUESTA

| ANTIGÜEDAD DEL EMPLEADO | | |
|-------------------------|----|-----|
| Menos de 1 año | 2 | 17% |
| Entre 1 y 5 años | 7 | 58% |
| Mas de 5 años | 3 | 25% |
| | 12 | |



En el momento de posesionarse en su cargo la empresa le hizo entrega del respectivo manual de funciones de su cargo



Al terminar la actividad de entrevista como herramienta de apoyo para el diagnóstico que requería la actividad se evidencia que la compañía no tiene formalizada una planeación estratégica, no cuenta con una filosofía de visión, misión, objetivos ni políticas, que al momento de ingresar nuevo personal se maneja un tipo de inducción general que funciona para identificar algunas funciones y claves de cargo mas no se tiene formalizados ni estandarizados los procesos.

El objeto de la empresa es claro “construcción de escenarios deportivos” mas no se tiene una visión mayor de prestación de servicio y de ofrecer una experiencia en la ingeniería de espacios deportivos.

Entre los puntos más importantes por manejar se evidencia como prioridad dar un apoyo y manejo a la centralización que presenta la empresa, opiniones como “Las decisiones las toma gerencia únicamente”, “Todo por mínimo que sea es transmitido al gerente”, “No se hace nada sin contar con gerencia”, “El manejo operativo y administrativo depende del gerente”.

Centralización: “Es la concentración de autoridad, desarrollada de manera sistemática y consistente, en un determinado nivel jerárquico, con la finalidad de reunir en una sola persona o determinado puesto, el poder de tomar decisiones y coordinar las acciones orientadas a un

determinado objetivo o a los objetivos de la organización, dentro de su respectiva área de acción”(Castrillon, 2014, p.29).

VENTAJAS

- La organización puede funcionar con pocas personal al mando
- Existe uniformidad en la toma de decisiones en la aplicación de métodos y políticas
- La dirección es ejercida por aquellos que tienen una visión global de la organización

DESVENTAJAS:

- Las personas que deciden no tiene contacto estrecho con las personas y situaciones involucradas.
- Se incrementa el grado de distorsión en la información dado la cantidad de personas involucradas en su generación y transmisión.
- No permite el desarrollo de los niveles más bajos de la organización.
- Puede ocasionar demoras en la llegada de la orientación a los niveles inferiores.
- Es generadora de sobrecarga en el trabajo de los directivos superiores.
- No se toman las mejores decisiones porque, generalmente, se carece del conocimiento directo del que realiza el trabajo.
- Disminuye la motivación debido a la poca participación en las decisiones.
- Los ejecutores realizan una labor reactiva (responden ante el hecho y no proactivamente) limitando así el éxito.

En el momento de mencionar las funciones de cada una de las personas entrevistadas se hace notar duplicación de funciones y sobre carga de actividades para una solo persona.

Tomados algunos de los comentarios nos fueron útiles para alimentar o confirmar la herramienta de matriz DOFA, el personal tiene claro fortalezas como ser representantes y distribuidores de marcas exclusivas, ofrecer materiales de calidad y garantizar una satisfacción a nuestro cliente.

En el diagnóstico o análisis, además de los factores clave de éxito y la búsqueda de explicaciones sobre sus causas u orígenes, se trabaja para incluir recomendaciones parciales y preliminares sobre acciones a realizar.

16.4. MISION.

Dentro de los primeros pasos implica definir la filosofía general de la empresa, cada organización es única porque sus principios, sus valores, su visión, la filosofía de los dueños, los colaboradores y los grupos con los que interactúan en el mercado son para todos diferentes.

La misión es la formulación de los propósitos de una organización que la distingue de otros negocios en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados y el talento humano.

La misión de una empresa responde a las siguientes preguntas:

Figura 2.

Incógnitas Misión.



De acuerdo a la fase inicial propuesta y ejecutada en relación al cronograma se definió como misión final;

MISION PLEXIMUNDO S.A.S.

Brindar soluciones de construcción en el área del deporte y la recreación a nivel nacional a través del suministro e instalación de productos comprometidos con el medio ambiente, con estándares de calidad y certificaciones internacionales, entregando atención especializada que permitan satisfacer ampliamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

16.5. VISION

La visión corporativa es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro. La visión no se expresa en términos numéricos la define la alta dirección de la compañía debe ser amplia e inspiradora conocida por todos e integrar al equipo gerencial a su alrededor. (Serna Gomez Humberto 23, 2003)

La visión de una compañía sirve de guía en la formulación de las estrategias, a la vez que le proporciona un propósito a la organización.

Para lograr escoger la visión más acertada se recopilamos ciertos antecedentes de la compañía, se contó con el soporte de los propietarios, se presentaron diferentes opciones y al momento de la reunión y toma de decisiones entre los líderes del proceso, y fue escogida la siguiente.

VISION PLEXIMUNDO S.A.S.

Lograr un alto posicionamiento en el mercado nacional de la ingeniería y construcción de escenarios deportivos como la primera y mejor opción para nuestros clientes en el desarrollo y ejecución de sus proyectos. Destacados por la capacidad y asesoramiento de sus empleados, calidad de los productos, respeto integral al medio ambiente y compromiso con el desarrollo del país.

16.6. VALORES

“La misión, visión y los objetivos corporativos de una empresa se soportan en un conjunto de principios, creencias o valores que una organización profesa” (Serna, 2003, p. 69).

Entendiendo los valores como creencias o reglas que soportan la gestión de una compañía, el objetivo básico es tener un marco de referencia que inspire y regula la trayectoria y proceso de vida de la organización.

Para PLEXIMUNDO SAS y su equipo de trabajo se tomaron en cuenta valores como

- Trabajo en equipo
- Respeto

- Compromiso
- Calidad

Que permitan la consecución de objetivos trabajando con compromiso y empatía, colaborando con otras personas, con la capacidad de personal íntegro, conservando el respeto por los demás y por el ambiente, ofreciendo calidad en el producto final entregado.

16.7. OBJETIVOS CORPORATIVOS EMPRESA PLEXIMUNDO.

Dando importancia a la filosofía de la empresa como lo son la misión y la visión se plantean los objetivos para hacer realidad lo proyectado por la empresa.

Por otro lado, “para lograr el cumplimiento y eficacia, los objetivos corporativos serán definidos en el más alto nivel de la organización, teniendo en cuenta el contexto de ofrecer el previo estudio de las oportunidades, amenazas, fortalezas, y debilidades analizadas en el DOFA corporativo. Además, los objetivos deberán estar de acuerdo con la visión y la misión corporativa” (Serna, 2003, p. 185).

1. RENTABILIDAD.

El objetivo primario de la empresa en los próximos años será diseñar estrategias que permitan mejorar los niveles de crecimiento, generación de utilidades, retorno de la operación y competitividad. Para ello, velara por la optimización de la productividad laboral en términos de eficacia y eficiencia.

2. CRECIMIENTO.

Lograr una mayor consolidación en el mercado actual, mediante la diferenciación de su servicio técnico, con estrictos estándares de calidad, intensificando sus esfuerzos en asegurar la permanencia y lealtad de su actual clientela, en desarrollar una estrategia de excelencia y calidad en el servicio al cliente e innovar de acuerdo con las necesidades y demandas de los clientes y el mercado.

3. CONSOLIDACION ORGANIZACIONAL.

Optimización de la estructura organizacional ágil, flexible y eficiente que habilite a PLEXIMUNDO S.A.S. para afrontar los retos de un mercado abierto y cambiante.

4. DESCENTRALIZACION.

La descentralización administrativa será guía en el diseño y desarrollo de la gestión de PLEXIMUNDO S.A.S; por tanto, buscara como objetivo crear niveles de responsabilidad y decisión lo más cercano al cliente y al mercado, con los suficientes controles, que preserven la calidad de empresa.

5. ORIENTACION AL CLIENTE.

Crear una cultura de servicio al cliente donde se enfoque en conocer al cliente, obtener los índices de su satisfacción con el servicio que recibe y establecer un sistema de postventa y seguimiento que permita asegurar su lealtad.

6. PRESERVACION DE MEDIO AMBIENTE.

Se reforzaran los programas de control de la contaminación ambiental que deriva del uso residual de ciertas materias primas durante el proceso y el efecto residual que tengan nuestros productos en uso y disposición final.

16.8. POLITICA DE CALIDAD

Pleximundo S.A.S. dedicada a la construcción de campos, escenarios deportivos, parques temáticos, parques infantiles y en general todo lo relacionado con el ramo de la construcción deportiva, ha establecido como prioridad nuestro compromiso en la satisfacción del cliente buscando entregar un producto de calidad y en el tiempo requerido; para ello nos comprometemos a cumplir con los estándares internos y externos aplicables, la capacitación de nuestro personal y la mejora continua en los procesos.

POLITICA CALIDAD

- Mejorar continuamente el desempeño con profesionales idóneos y competentes, manteniendo altos niveles de comercialización y servicio.
- Satisfacer oportuna y efectivamente los requerimientos realizados por los clientes de acuerdo con las normas de calidad.
- Aportar a nuestros las soluciones más adecuadas a sus necesidades mediante la búsqueda de nuevos productos.
- Entregar materiales con especificaciones de calidad altos y con un respaldo de fabricantes internacionales.
- PLEXIMUNDO SAS se ocupa de su sensibilización y formación en materia de calidad y medio ambiente, con innovaciones y novedades en cuestión de técnicas y materiales de aplicación a las obras y servicios.

- Ofrecer mano de obra calificada es uno de los pilares más importantes para la consolidación y el crecimiento de la compañía
- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de calidad.
- Promover prácticas y acciones enfocadas a la gestión de las partes interesadas
- Gestión, control eficaz y mejora continua de los procesos

La presente política es publicada y divulgada a todos los trabajadores directos, contratistas y subcontratistas de Pleximundo S.A.S con el fin de lograr su participación y cumplimiento en todos los niveles y centros de trabajo de la organización.

16.9. POLITICA DE SERVICIO AL CLIENTE

Pleximundo S.A.S. dedicada a la construcción de campos, escenarios deportivos, parques infantiles y en general todo lo relacionado con el ramo de la ingeniería y la construcción deportiva, ha establecido como prioridad nuestro compromiso en lograr la satisfacción del cliente buscando entregar un producto de calidad y en el tiempo requerido; para ello nos comprometemos a cumplir con los estándares internos y externos aplicables, la capacitación de nuestro personal y la mejora continua en los procesos

POLITICA DE SERVICIO AL CLIENTE

- Mejorar continuamente el desempeño con profesionales idóneos y competentes, manteniendo altos niveles de comercialización y servicio.
- Conocer las necesidades y expectativas del cliente para entregar información clara y precisa
- Ofrecer apoyo y asesoramiento con personal profesional especializado en las áreas de ingeniería y construcción
- Incrementar la fidelización de los clientes

- Brindar un servicio al cliente amable, efectivo y oportuno

La presente política es publicada y divulgada a todos los trabajadores directos, contratistas y subcontratistas de **Pleximundo S.A.S** con el fin de lograr su participación y cumplimiento en todos los niveles y centros de trabajo de la organización.

16.10. POLITICA DE MEDIO AMBIENTE.

Pleximundo S.A.S. dedicada a la construcción de campos, escenarios deportivos, parques temáticos, parques infantiles y en general todo lo relacionado con el ramo de la construcción deportiva, ha establecido como prioridad nuestro compromiso de respeto y conservación del medio ambiente, para ello nos comprometemos a cumplir con los estándares internos y externos aplicables

POLITICA MEDIO AMBIENTE

- Respeto a las personas, normas y costumbres del entorno en el que desarrollamos nuestro trabajo
- Conservar la protección del medio ambiente para mejorar la calidad de vida, proteger la salud y las fuentes de trabajo.
- Liderar la búsqueda de alternativas viables para obtener operaciones limpias, promover la conservación de los recursos y el manejo eco- eficiente de los residuos.
- Contribuir a la sensibilización ambiental en los empleados, proveedores y clientes con el fin de fomentar la protección y el cuidado de nuestro entorno.
- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de medio ambiente.

La presente política es publicada y divulgada a todos los trabajadores directos, contratistas y subcontratistas de **Pleximundo S.A.S** con el fin de lograr su participación y cumplimiento en todos los niveles y centros de trabajo de la organización.

16.11. PLAN DE ACCION CALIDAD.

El control de calidad comprende las técnicas y las actividades operacionales destinadas al aseguramiento de un proceso y a eliminar las causas de desempeño no satisfactorio en todas las etapas del ciclo de la calidad para así lograr la eficiencia económica.

- Crear acciones emprendidas en toda la organización, para incrementar la eficacia y la eficiencia de las actividades y los procesos para suministrar los beneficios agregados tanto para la organización como para sus clientes.
- Elaboración de procedimientos para definir como se conseguirán, controlaran, aseguraran y dirigirán los requerimientos de calidad especificados para proyectos o contratos.
- Establecer relaciones con los proveedores y los aliados de la organización para promover y facilitar la comunicación con el objetivo de mejorar mutuamente la eficacia y eficiencia de los procesos que crean valor.
- Asegurar las actividades de planificación, implementación, control y su seguimiento.
- Delimitar la zona objeto del trabajo, especificaciones técnicas del producto, requisitos del proyecto, marco legal, las condiciones de validez, los criterios y los niveles de aceptación.
- Indicar los requisitos para la manipulación almacenamiento, embalaje y entrega del producto para garantizar las características definidas del mismo.

16.12. PLAN DE ACCION SERVICIO AL CLIENTE.

Teniendo definidos los objetivos de la organización, se establecieron las diferentes estrategias a seguir y se definieron acciones. Toda esta información ha sido recopilada de las diferentes opiniones en todos los niveles de la organización y ha sido consignada en los siguientes planes de acción a realizar para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

- Brindar a sus empleados capacitación enfocada en el desarrollo de las habilidades del servicio al cliente para satisfacer las expectativas de cada proyecto.
- Interacción continua con clientes desde la solicitud de requerimientos, el proceso de negociación, la ejecución y postventa de los productos y servicios.
- Potencializar y exponer la experiencia, conocimiento especializado y profesional del personal a cargo de cada solicitud.
- Realizar seguimiento a clientes para obtener índices de satisfacción y lograr mecanismos de fidelización.
- Fomentar campañas dentro de los colaboradores para brindar un servicio al cliente amable, efectivo y oportuno.
- Creación de un área o persona responsable del manejo de quejas, reclamos y sugerencias.
- Gestionar las reclamaciones y consultas del cliente, de forma personalizada, sea cual sea su naturaleza, y con la visión de mejora para servirlo.

16.13. PLAN DE ACCION MEDIO AMBIENTE.

El plan de gestión ambiental es una herramienta para la compañía donde se proveerán las pautas a seguir para que en el desarrollo de cada actividad dentro de la industria perteneciente, sea manejada adecuadamente en relación con sus impactos ambientales negativos.

- Formular planes que permitan prevenir, mitigar y controlar los impactos ambientales que puedan surgir en cada proyecto.
- Conocer y emplear como guía la norma ISO 14001 Norma internacional del Sistema de Gestión Ambiental que prioriza y gestiona la afectación ambiental que genera la empresa.
- Proveer una noción clara de los requerimientos de manejo ambiental para cada uno de los involucrados en el desarrollo de la fase constructiva incluidos los proveedores y subcontratistas.
- Realizar un estudio del impacto ambiental para la toma de decisiones sobre proyectos u obras que lo requieran.
- Preservar y ampliar alianzas con fabricantes extranjeros de materias primas amigables con el medio ambiente.

17. CONCLUSIONES

Las pymes son un gran porcentaje del mercado empresarial del país, en ellas se encuentran falencias que no permiten que este sector de la economía tenga una mejor cooperación en el mercado, por tal motivo es importante apoyar este proceso de crecimiento, organización y formalización de este tipo de empresas con la elaboración de un diagnóstico y la posterior planeación estratégica.

Soportando lo anterior, es importante que todas las empresas y con especial cuidado las pymes, implementen la planeación desde el proceso de iniciación para que este les permita lograr posicionamiento y ser más competitivas, ya que al emprender una empresa se desafían muchas amenazas que crean una situación de incertidumbre en cuanto al ambiente externo y sus capacidades internas para enfrentarlo.

Basados en los referentes teóricos se recolectó la información adecuada para la fase de inicio del proyecto, en la cual se realizó un reconocimiento de la compañía, se realizó un diagnóstico y partiendo de este análisis se definieron los objetivos. Puntualmente para la empresa objeto de estudio en este proyecto, se puede concluir que el principal problema es el desarrollo y ambiente cambiante al que se está enfrentando la compañía, por lo cual las propuestas se enfocan hacia el cumplimiento de los estándares, conocimientos y guía de objetivos para lograr que la empresa pueda llegar a nuevos clientes y tenga así una permanencia y posicionamiento en el mercado más segura.

Por tanto el resultado que se espera por parte de la empresa es la implementación y seguimiento de la propuesta, revisar los indicadores de gestión y evaluar el cumplimiento de la visión y los objetivos propuestos.

Para el desarrollo de este proyecto se emplearon herramientas para la recolección de la información como lo fueron, check list, DOFA, MEFI, MEFE, entrevistas y encuestas a los colaboradores de la empresa, elementos que facilitaron evidenciar las deficiencias en la estructura organizacional de la empresa PLEXIMUNDO S.A.S.

Por otro lado fue de gran importancia y aporte la colaboración y contribución de los colaboradores y directivos de la empresa, pues gracias a esto se pudieron establecer la misión, visión, objetivos y valores que desea alcanzar la organización, de una manera más práctica y de fácil recordación para cada uno de ellos.

Las empresas son el medio más eficiente que ha concebido el ser humano para generar riqueza, crear empleos, reducir la pobreza y, en el conjunto, hacer próspero a un país. Pero para ser exitosas, las empresas tienen que ser eficientes, productivas y competitivas. De hecho, la competitividad es lo que hace que una empresa pueda ser exitosa en el mundo en que se desenvuelve. Y la competitividad es resultado de las condiciones que existen en el entorno, así como de la habilidad del empresario para distinguirse de sus competidores.

Por último para lograr una correcta implementación de una planeación estratégica en la empresa PLEXIMUNDO S.A.S es necesario identificar, elaborar y ejecutar un plan de acción ya que es una herramienta que tiene como principal función detallar las estrategias y medidas a ser adoptadas, buscar alcanzar los objetivos de la empresa, registrar las acciones que serán realizadas y todo lo que se involucra como el plazo, responsables y condiciones. Con el plan de acción es posible

comprender cuales son los recursos disponibles y necesarios para las tareas ya sean humanas, financieras o materiales.

18. RECOMENDACIONES Y ESTRATEGIAS

El éxito de la planeación estratégica consiste en lograr un manejo oportuno de anticipación, de incentivar y conseguir una reacción oportuna al cambio, consolidando sus actos en métodos o procesos lógicos, implantando los objetivos de la organización y la definición de los procedimientos más propicios para alcanzarlos. La planificación ayuda a fijar prioridades, permite concentrarse en las fortalezas de la organización, ayuda a tratar los problemas de cambio del entorno y depende de ella que se logren los objetivos organizacionales.

La falta de la planeación estratégica en las empresas manifiesta diversos motivos o problemas como la falta de desempeño por parte de la gerencia, falta de coordinación, comunicación deficiente, incapacidad para especificar los resultados esperados, rotabilidad, ausentismo, baja competitividad, baja productividad y resistencia al cambio. Se hace notable también la poca flexibilidad de hacer frente a imprevistos y la incapacidad para especificar los resultados esperados.

Es necesario que la empresa evalúe las acciones de mercadeo propuestas dentro de esta investigación, orientándolas principalmente a clientes que se caractericen por una contratación

masiva lo cual conseguirá que PLEXIMUNDO SAS incremente sus ingresos aprovechando sus costos fijos al captar un mayor volumen de usuarios.

Por otra parte se sugiere optimizar los procesos de trabajo, es decir, invertir en productividad, mediante la creación de una estructura de procedimientos y relación de estos con los equipos de trabajo para que realmente se puedan conseguir los objetivos. De ahí que se propone implementar estrategias que apuesten por herramientas como el control de presencia y gestión de recursos humanos.

Buscar procesos de innovación basados en las respuestas y necesidades de los clientes, una investigación exhaustiva y constante de los productos y una inversión apropiada, apuntando al progreso y la gestión de los mismos, así como en el diseño y creación de otros nuevos en un entorno cambiante y en el que continuamente surgen nuevas necesidades.

Poner en marcha una estrategia de marketing digital que involucre el posicionamiento en internet de la empresa, donde se puedan aplicar técnicas para atraer y convertir clientes, a través de contenido útil en el que se facilite la comunicación segmentada y publicaciones que conecten con los usuarios optimizando las TIC'S.

Potencializar el recurso humano especializado en ingeniería y arquitectura el cual se encuentra estrechamente relacionado con el cliente para brindar un servicio personalizado y exclusivo frente a la competencia.

REFERENCIAS

- Serna, H. (2003). *Gerencia estratégica*. (8ª ed.). Bogotá D.C., Colombia: 3R Editores.
- Ongliastri.(1997). *Manual de planeación estratégica*. (3ª ed.). Bogotá D.C. Colombia: Tercer mundo S.A.
- Castrillon, A. (2014). *Fundamentos generales de administración*. Bogota D.C. Colombia: Esumer.
- Chiavenato, I. (2016). *Planeacion estratégica fundamentos y aplicaciones*. Mexico D.F. Mexico: McGraw Hill.
- Robbins , S., Coulter, M., (2000), *Administración*, Sexta Edición, McGraw Hill.
- Chiavenato, I., (2007), *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7 Edición. McGraw Hill,
- Cuevas, A., Méndez, S. y Hernández-Sampieri, R. (2014). *Introducción al estilo APA para citas y referencias*, (3ª ed.). Universidad de Celaya, México. Recuperado de: <http://www.udc.edu.mx/i2012/investigacion/investigacion.html>
- Cabrera, A., Lopez, P., Ramirez C. (2011). *La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio*. Ediciones universidad Central. Bogota D.C. Colombia.
- Koontz, H.(1998), *Administración, Una perspectiva global*.
- Ackoff, Russell, “Rediseñando la empresa del futuro”, Editorial Limusa, México, 1993.
- <https://www.gestiopolis.com/control-y-seguimiento-en-gestion-de-proyectos/>
- <https://www.quien.net/frederick-taylor.php>
- <https://movimiento30juniord.wordpress.com/2013/07/12/administracion-estrategica-mision-vision-y-valores-2/>

