

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAR113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 1 de 7

<b>FECHA</b>	jueves, 1 de diciembre de 2016
--------------	--------------------------------

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Ciudad

<b>SEDE/SECCIONAL/EXTENSIÓN</b>	Sede Fusagasugá
---------------------------------	-----------------

<b>DOCUMENTO</b>	Trabajo De Grado
------------------	------------------

<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
-----------------	--

<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
---	----------

<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	<b>Administración de Empresas</b>
---------------------------	-----------------------------------

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>NO. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
GONZALEZ CRUZ	LINA CAMILA	1.069.749.836
ROMERO GONZALEZ	NATALY	1.069.745.045

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAR113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 2 de 7

Director(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
FONSECA CARREÑO	NELSON ENRIQUE

<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>
PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGÁ DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

<b>SUBTÍTULO</b> (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

<b>TRABAJO PARA OPTAR AL TITULO DE:</b> Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

<b>AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINAS (Opcional)</b>
30/11/2016	170

<b>DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLES: (Usar como mínimo 6 descriptores)</b>	
<b>ESPAÑOL</b>	<b>INGLES</b>
1. Reestructuración	1. Restructuring
2. Diagnostico	2. Diagnostico
3. Matriz	3. Matrix
4. Analisis	4. Analysis
5. Organizacional	5. Organizational
6.	

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAR113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 3 de 7

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres):**

El objetivo principal de este proyecto es realizar una propuesta de reestructuración organizacional para la empresa DISMAFUSA compañía limitada de la ciudad de Fusagasugá, para iniciar este proyecto se realizó el análisis de la situación actual de la empresa de todas las áreas administrativas; financiera, talento humano, marketing y sistemas, se realizaron entrevistas a los empleados de la empresa,

Se desarrollo un estudio de los factores internos y externos mediante el análisis del PCI (perfil de capacidades internas) y el análisis POAM (perfil de oportunidades y amenazas del medio) y por medio del DOFA se plantearon estrategias; se estableció la propuesta del perfil corporativo, el cual está compuesto por: misión, visión, políticas, estrategias, cadena de valor; de igual forma se propone implementar un programa de capacitación y motivación al personal, se realizaron los manuales de los cargos y propuestas para la implementación de dos nuevos puestos de trabajo.

To start this project we carried out an analysis on the current situation of the company of all administrative areas: financial, human talent, marketing and systems;

The employees of the company were interviewed; A study of the internal and external factors was implemented through the analysis of the PIC (profile of internals capacities) and the POAM analysis (profile of opportunities and threats of the environment) and through the DOFA strategies were presented.

The proposal of the corporate profile was established, which is composed of : mission, vision, policies, strategies, value chain. Likewise, it is proposed to implement a training and motivation program for the staff, the manuals of the charges.

Also there were proposals made for the implementation of two new jobs.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAR113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 4 de 7

### 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.

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 un alianza, son:

Marque con una "x":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	x	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	x	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.		x
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.		x
5. 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	
6. 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.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAR113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 5 de 7

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

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

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

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

**Información Confidencial:**

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

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAR113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 6 de 7

### LICENCIA DE PUBLICACIÓN

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

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

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

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

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

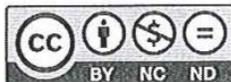
g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

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 las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional, cuyo texto completo se puede consultar en [biblioteca.unicundi.edu.co](http://biblioteca.unicundi.edu.co)

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 8 de 8



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



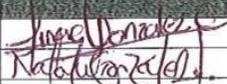
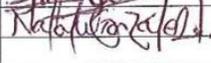
**Nota:**

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

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

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Título Trabajo de Grado o Documento.pdf)	Tipo de documento (Ej. Texto, imagen, Video, etc.)
1. Proyecto De Emprendimiento Dismafusa.pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

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

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA
GONZALEZ CRUZ LINA CAMILA	
ROMERO GONZALEZ NATALY	

PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA  
EMPRESA DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA DE LA CIUDAD DE  
FUSAGASUGÁ DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

GONZALEZ CRUZ LINA CAMILA  
ROMERO GONZALEZ NATALY

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PROYECTO  
FUSAGASUGÁ  
2016

PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA  
EMPRESA DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA DE LA CIUDAD DE  
FUSAGASUGÁ DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

GONZALEZ CRUZ LINA CAMILA  
ROMERO GONZALEZ NATALY

POYECTO MONOGRAFICO TIPO INVESTIGACION PARA OPTAR EL TITULO  
DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

ASESOR:  
NELSON ENRIQUE FONSECA CARREÑO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO  
FUSAGASUGA

2016

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

Jurado

---

Jurado

## **Agradecimientos:**

Inicialmente queremos agradecerle a Dios por permitirnos culminar nuestros estudios con éxito y darnos la fuerza necesaria para salir adelante damos gracias a Maria Socorro Torres por estar siempre con nosotras, acompañandonos en las largas jornadas, brindarnos su apoyo en los momentos difíciles y bendiciendonos cada día, a nuestros padres por ser ejemplo de fortaleza para ser cada día mejores y por brindarnos toda su ayuda y a nuestra familia por ser un gran apoyo para nosotras, por guiarnos por el camino del éxito personal y profesional, y por inculcarnos todos los valores desde niñas. También agradecemos al Señor Manuel Ruiz y Julio Alberto Garzon por confiar en nosotras y brindarnos su apoyo total para llevar a cabo este proyecto y sobre todo a nuestro asesor Nelson Enrique Fonseca Carreño por ser nuestro guía principal, por brindarnos todo su apoyo y su tiempo para la realización de este proyecto y finalmente damos gracias a los docentes por compartir sus conocimientos y experiencias y hacer parte de nuestra formación académica.

**Resumen:**

El objetivo principal de este proyecto es realizar una propuesta de reestructuración organizacional para la empresa DISMAFUSA compañía limitada de la ciudad de Fusagasugá, para iniciar este proyecto se realizó el análisis de la situación actual de la empresa de todas las áreas administrativas; financiera, talento humano, marketing y sistemas, se realizaron entrevistas a los empleados de la empresa,

Se desarrollo un estudio de los factores internos y externos mediante el análisis del PCI (perfil de capacidades internas) y el análisis POAM (perfil de oportunidades y amenazas del medio) y por medio del DOFA se plantearon estrategias; se estableció la propuesta del perfil corporativo, el cual está compuesto por: misión, visión, políticas, estrategias, cadena de valor; de igual forma se propone implementar un programa de capacitación y motivación al personal, se realizaron los manuales de los cargos y propuestas para la implementación de dos nuevos puestos de trabajo.

**Abstract:**

To start this project we carried out an analysis on the current situation of the company of all administrative areas: financial, human talent, marketing and systems;

The employees of the company were interviewed; A study of the internal and external factors was implemented through the analysis of the PIC (profile of internal capacities) and the POAM analysis (profile of opportunities and threats of the environment) and through the DOFA strategies were presented.

The proposal of the corporate profile was established, which is composed of : mission, vision, policies, strategies, value chain. Likewise, it is proposed to implement a training and motivation program for the staff, the manuals of the charges.

Also there were proposals made for the implementation of two new jobs.

## TABLA CONTENIDO

1.	TITULO.....	10
2.	ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....	11
3.	INTRODUCCIÓN.....	12
4.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	13
5.	OBJETIVOS .....	14
5.1	OBJETIVO GENERAL.....	14
5.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
6.	JUSTIFICACIÓN .....	15
7.	MARCOS DE REFERENCIA.....	17
7.1	MARCO HISTÓRICO.....	17
7.2	MARCO TEORICO.....	19
7.2.1	TEORÍA POSITIVA, CIENTÍFICA O EXPERIMENTAL (HENRY FAYOL) ....	19
7.2.2	PRINCIPIOS DE LA TEORIA ADMINISTRATIVA DE FAYOL.....	19
7.2.3	LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: DECANTACIÓN DE LOS PRINCIPALES ESTUDIOS.....	21
	TEORÍA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	22
7.3	MARCO CONCEPTUAL.....	24
8.	DISEÑO METODOLOGICO .....	27
8.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN: .....	27
8.2	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN. ....	27
	METODOLOGÍA .....	27
9.	RECURSOS REQUERIDOS .....	34
9.1	RECURSOS HUMANOS.....	34
9.2	MATERIALES .....	34
10.	ETAPA I: PERFIL CORPORATIVO ACTUAL DE LA EMPRESA. ....	35
10.1	PERFIL CORPORATIVO: .....	35
10.1.1	Misión .....	35
10.1.2	Visión .....	35
10.1.3	Valores .....	35
10.1.4	Políticas.....	35

10.1.5	Estrategia corporativa.....	35
10.1.6	Disciplina de Valor.....	36
10.1.7	Procesos de negocios.....	36
10.1.8	Estructura.....	36
11.	ETAPA II. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL INTERNO DE LA EN SUS ASPECTOS ESTRUCTURALES Y ESTRATÉGICOS. ....	37
11.1	ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO.....	37
11.2	ANÁLISIS DE FLUJOS DE PROCESOS.....	61
11.3	MATRIZ DE PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS PCI.....	65
11.4	PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL MEDIO.....	73
11.5	DOFA DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA.....	85
12.	ETAPA III: PROPUESTA DE REESTRUCTURACION ORGANIZACIONAL	
	90	
12.1	ORGANIGRAMA.....	90
12.2.	PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	90
12.2.1.	MISIÓN.....	90
12.2.2	VISIÓN.....	90
12.2.3	PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	90
12.2.4	POLÍTICAS ORIENTADAS AL CLIENTE:.....	91
12.2.5	OBJETIVOS CORPORATIVOS.....	91
12.2.6	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS.....	92
12.2.7	CADENA DE VALOR:.....	93
12.3	PROPUESTA PLAN DE MOTIVACIÓN.....	94
12.4	PROPUESTA DE ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO Y PERFILES DE PERSONAL.....	105
12.4.2	PROPUESTA NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO.....	125
12.	CONCLUSIONES.....	129
13.	GLOSARIO.....	132
14.	BIBLIOGRAFÍA.....	133
15.	ANEXOS.....	135

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Metodología.....	33
Tabla 2 Flujo de proceso compras .....	62
Tabla 3 Flujos de procesos de venta y distribución.....	63
Tabla 4 Flujos de procesos contratación.....	64
Tabla 5 Matriz PCI Capacidad Directiva.....	66
Tabla 6 Matriz PCI Capacidad Competitiva.....	67
Tabla 7 Matriz PCI Capacidad Financiera.....	68
Tabla 8 Matriz PCI Capacidad Tecnológica .....	69
Tabla 9 Matriz PCI Capacidad Del Talento Humano.....	70
Tabla 10 Cuadro Resumen “PCI” .....	71
Tabla 11Perfil De Oportunidades Y Amenazas Del Medio - Factores Económicos .....	74
Tabla 12Perfil De Oportunidades Y Amenazas Del Medio - Factores Políticos ....	76
Tabla 13 Perfil De Oportunidades Y Amenazas Del Medio - Factores Tecnológicos .....	78
Tabla 14Perfil De Oportunidades Y Amenazas Del Medio - Factores Competitivos .....	82
Tabla 15 CUADRO RESUMEN “POAM” .....	83
Tabla 16 Matriz Axiológica .....	91
Tabla 19 Cuestionario individual .....	97
Tabla 17 Actividades Grupales.....	99
Tabla 18 Actividades De Evaluación Mutua .....	100
Tabla 20 Desarrollo Del Programa De Capacitación.....	103
Tabla 22 Costo Capacitación .....	104
Tabla 23Costo Implementación Cargo Jefe Departamento Talento Humano ....	126
Tabla 24Costo Implementación Cargo Jefe Departamento De Ventas .....	128

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo A: Entrevista empleados DISMAFUSA y compañía limitada

Anexo B: Archivo fotográfico

## **1. TITULO**

**PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA  
EMPRESA DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA DE LA CIUDAD DE  
FUSAGASUGÁ DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA**

## 2. ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

<b>PROGRAMA:</b>	Administración de empresas
<b>ÁREA:</b>	Emprendimiento y desarrollo empresarial
<b>LÍNEA:</b>	Emprendimiento y desarrollo empresarial
<b>ACTIVIDAD INVESTIGATIVA:</b>	Proyecto de emprendimiento

### 3. INTRODUCCIÓN

El sector de la construcción ha ido creciendo con el paso del tiempo, forma parte fundamental de la economía Colombiana, siendo así uno de los sectores más importantes del país, en la ciudad de Fusagasugá al igual que el resto del país, este sector ha ido creciendo, la llegada de pequeñas ferreterías a la ciudad genera un gran impacto económico, se ha generado más empleo, mayor competencia; con esto las ferreterías que llevan un gran recorrido en la ciudad se ven en la obligación de ir actualizando y generando cambios para no quedarse atrás.

Algunas de las grandes ferreterías presentes en la ciudad de Fusagasugá son: FERRETODO, COOVENTAS EL LORO, y DISMAFUSA; son compañías que llevan en el mercado alrededor de 10 a 15 años, estas compañías han sido generadoras de empleo, desarrollo y crecimiento a la ciudad, empresas que han ido actualizando.

DISMAFUSA y compañía limitada se constituyó ante la cámara y comercio una sociedad comercial de responsabilidad limitada, en Fusagasugá, departamento de Cundinamarca, república de Colombia, el día 01 de Marzo del año 2001, ante la cámara de comercio de Bogotá, compareció el señor MANUEL RUIZ, la actividad económica de la empresa hace referencia al Comercio al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en establecimientos especializados, Comercio al por mayor de otros productos N.C.P Comercio al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería, pinturas, productos de vidrio, equipo y materiales de fontanería y calefacción. En la actualidad cuenta con cuenta con 30 empleados, distribuidos en el departamento de contabilidad, ventas, compras, logística.

#### 4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

DISMAFUSA Y COMPAÑIA LIMITADA es una PYME <sup>1</sup>, ubicada en la ciudad de Fusagasugá, con una trayectoria de 15 años en la región, cuenta con 30 empleados los cuales son contratados directamente con contrato laboral; actualmente cuenta con instalaciones adecuadas y espacios amplios para el almacenamiento de los materiales que proveen; teniendo en cuenta el crecimiento que ha tenido la empresa en los últimos 5 años, la empresa en la actualidad no cuenta con la estructura organizacional, ni perfil corporativo, ni el análisis de puestos de trabajo; se evidencia la necesidad de realizar una reestructuración en las áreas administrativas de la empresa, dicho procedimiento proyectará a la empresa hacia los nuevos retos del futuro; igualmente se fortalecerá el orden y funcionalidad en cada puesto de trabajo, los requisitos, los riesgos a los que se expone cada trabajador y las capacidades; de igual forma se actualizarán los procesos estratégicos, misionales y de soporte que permita implementar cada uno de estos, pues como se ha dicho se tienen definidos mas no estructurados.

Es por ello que se realizará un estudio a las áreas administrativas, el cual comprende el análisis, diagnóstico y reestructuración de la plataforma estratégica, perfil corporativo, rediseño de procesos y procedimientos, y análisis de puestos de trabajo.

Como se ha mencionado, la supervivencia de la empresa depende de su adaptación al cambio, por tanto, los procesos de reestructuración deben ser continuos a lo largo del tiempo para evitar que no sean complejos al momento de su implementación.

---

<sup>1</sup> PYME hace referencia al grupo de empresas pequeñas y medianas con activos totales superiores a 500 SMMLV y hasta 30.000 SMMLV (BANCOLDEX, 2016)

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar una propuesta de reestructuración organizacional para la empresa DISMAFUSA y Compañía Limitada de Fusagasugá.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir las condiciones actuales de la empresa DISMAFUSA compañía limitada para identificar las oportunidades de mejoramiento.
- 
- Realizar un análisis de los puestos de trabajo, estipulados en la empresa DISMAFUSA y compañía limitada.
- Desarrollar una matriz DOFA por medio de un análisis interno PCI y el externo POAM de DISMAFUSA compañía limitada.
- Definir el perfil corporativo de la empresa DISMAFUSA y Compañía Limitada de Fusagasugá Cundinamarca.

## 6. JUSTIFICACIÓN

DISMAFUSA Y COMPAÑIA LIMITADA es en la actualidad una de las empresas pioneras en el campo de distribución de materiales para la construcción en la ciudad de Fusagasugá, dicho reconocimiento ha sido adquirida por la trayectoria que ha tenido, ya que está posicionada en el mercados desde hace 15 años, su evolución ha sido constante, el mejoramiento en sus procesos, la actualización de sus proveedores y la adecuación de flota de vehículos propia para distribuir los productos a donde éstos sean requeridos.

DISMAFUSA Y COMPAÑIA LIMITADA ha ido evolucionado, sin embargo es necesario realizar un análisis de su situación actual, ya que los cambios normativos que se presentan en la actualidad han representado para la empresa falencias en las áreas financiera, marketing, talento humano y sistemas; dicha reestructuración se plantea para evitar el deterioro y la desactualización en información con respecto a los procesos estratégicos, misionales y de soporte. Se realiza con el fin de crecer y obtener mayor reconocimiento en el mercado, generando empleo, y obteniendo una mayor sostenibilidad empresarial.

El propósito fundamental es brindar nuestros conocimientos con respecto a la definición de la misión, visión y objetivos estratégicos(Lozano, 2012); implementación de manuales de funciones, diagnóstico organizacional (Herrera, 2011) y la formulación de la reestructuración administrativa (Fincowsky, 2014), según el criterio proponer algunas modificaciones a algunos procesos como lo son el proceso de soporte referente a la contratación del personal, el proceso estratégico con relación a los proveedores y el proceso misional encargado de la venta y distribución de los productos; todo ello para que la empresa los implemente y obtengan mejores resultados. Se plantea una reestructuración ya que en la actualidad la empresa no ha definido su perfil corporativo, no se ha establecido una plataforma estratégica, se tiene establecidos los departamentos pero no se tiene los manuales de funciones.

Se obtendrá la situación actual en que se encuentra la empresa que llevará a mejorar la toma de decisiones por parte de la gerencia, beneficiando a los clientes externos e internos ya que ambos lograrán la satisfacción laboral, por ende la empresa podrá mejorar su productividad, con el fin de generar fidelización de los clientes que se poseen y a su vez captar a los clientes potenciales, brindándoles el mejor servicio y sobre todo generar confianza sobre los productos que se les oferta. Con el desarrollo de la investigación se plantea proporcionar la estructura organizacional, el perfil corporativo y el análisis de puestos de trabajo, pues la empresa en la actualidad no los ha definido.

## 7. MARCOS DE REFERENCIA

### 7.1 MARCO HISTÓRICO

#### **Historia DISMAFUSA Y COMPAÑIA LTDA.**

**1986:** La historia inicia cuando el Señor Manuel Ruiz hoy en día gerente general de la empresa DISMAFUSA Y COMPAÑIA LTDA empieza a trabajar como auxiliar de construcción en la ciudad de San Bernardo donde obtuvo su primera experiencia laboral y además de esto aprendió y se desarrolló como persona, gracias a la gente que lo rodeaba, como eran los maestros profesionales, ingenieros, desarrollo muchas habilidades desde pegar un ladrillo hasta levantar un muro el señor Manuel Ruiz, aprendió y obtuvo la experiencia necesaria para salir y seguir aprendiendo el cual se formó como persona responsable y dedicada en sus deberes.

**1990:** En este año el señor Manuel Ruiz comenzó a trabajar en la ciudad de Bogotá en una ferretería, la cual le había dejado su hermano para que la administrara, el señor Manuel Ruiz llegó a otra escuela donde iba aprender desde crear una empresa hasta cómo formarla, tuvo que aprender acerca de todo lo referente a la administración, de hacer surgir una empresa, como contratar con proveedores, como manejar la clientela, además de esto debía tener más conocimiento acerca de las ferreterías, de todo el tipo de material necesario para la construcción.

**2000 :** El señor Manuel Ruiz decide trabajar como independiente y crear su propia empresa DISMAFUSA Y COMPAÑIA LTDA localizada en la Ciudad de Fusagasugá en la Avenida Manuel Humberto Cárdenas Vélez, dedicándose a la comercialización y distribución de materiales para construcción, la empresa empieza a surgir y va tomando reconocimiento en el mercado de las ferreterías en

la ciudad de Fusagasugá, al cabo del tiempo se hizo muy reconocida en el sector y además de esto fue creciendo en el mercado, se destacó como una de las ferreterías pioneras en la ciudad de Fusagasugá.

**2012:** Se decide ampliar las instalaciones y se realiza el traslado a un lugar más amplio ya que las bodegas para los materiales se estaba quedando pequeña para la cantidad de material se hace el montaje en la calle 25 No 39 bis - 03 Barrio Cooviprof donde el predio se da para mantener el material necesario y la maquinaria necesaria para el transporte de estos. Actualmente DISMAFUSA Y COMPAÑIA LTDA cuenta con gran reconocimiento en el mercado como distribuidora de materiales de construcción, cuenta con una sede bastante amplia para la atención de sus clientes cuenta con todas las áreas administrativas para el funcionamiento de esta, y 30 empleados a la disposición de prestar el mejor servicio.

Con esta reseña histórica podemos conocer cómo se formó la empresa el esfuerzo y dedicación que su propietario tuvo que hacer para consolidarse al día de hoy como comercializador y distribuidor de materiales de construcción en Fusagasugá. Además de los obstáculos que se tuvieron por la implementación de nuevas técnicas cuales requerían de espacios grandes los cuales llevaran a cabo estos procedimientos siendo así una empresa consolidada gracias a los aportes tecnológicos que se implementaron y el arduo trabajo que se llevó a cabo por tantos años.

## **7.2 MARCO TEORICO**

### **7.2.1 TEORÍA POSITIVA, CIENTÍFICA O EXPERIMENTAL (HENRY FAYOL)**

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

*Los primeros trabajos de Henry Fayol representan la escuela de la teoría del "proceso administrativo". En el año de 1916 publicó el libro "Administration industrielle et générale" (Administración industrial y general). El libro compendia sus opiniones sobre la administración adecuada de las empresas y de las personas dentro de éstas."*<sup>2</sup> (UNAD)

Se tomara como referencia la teoría positiva, científica o experimental ya que esta teoría da a conocer el buen funcionamiento en la dirección de la empresa y la importancia que tienen las personas en las empresas, esta teoría será enfocada en la solución de este trabajo con el fin de estipular la forma como se direcciona la empresa DISMAFUSA y compañía limitada, como es la división de sus áreas, los procesos que se realizan internamente, etc.

### **7.2.2 PRINCIPIOS DE LA TEORIA ADMINISTRATIVA DE FAYOL**

*"Fayol describe en su obra catorce principios, los cuales había tenido la oportunidad de aplicar, y a los que considera como básicos para el ejercicio eficiente de la función administrativa. Tales principios se sintetizan así:*

---

<sup>2</sup> Extraído del documento

[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/301136\\_Modulo\\_Exe/leccin\\_teora\\_administrativa\\_de\\_henry\\_fayol.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/301136_Modulo_Exe/leccin_teora_administrativa_de_henry_fayol.html)

1. *Principio De La División Del Trabajo.*
2. *Principio de autoridad.*
3. *Principio de disciplina.*
4. *Principio de unidad de mando.*
5. *Principio de unidad de dirección.*
6. *Principio de la subordinación del interés particular al interés general.*
7. *Principio de remuneración del personal.*
8. *Principio de centralización.*
9. *Principio de jerarquía.*
10. *Principio de orden.*
11. *Principio de equidad*
12. *Principio de estabilidad del personal.*
13. *Principio de iniciativa.*
14. *Principio de la unión del personal o espíritu de cuerpo. (Fayol, 1979)"*  
*(UNAD)*

Los catorce principios mencionados anteriormente servirán de gran ayuda para el desarrollo de esta propuesta de reestructuración, pues se trabajara lo referente a la división del trabajo, la unidad de mando con la que se trabajara en la empresa, la jerarquización por la cual se regirá la empresa DISMAFUSA y compañía, la estabilidad laboral que tendrán los empleados y la iniciativa que los mismos presenten; se enfocara la empresa.

*La reingeniería evidencia, la vigencia del taylorismo y de los campos fundamentales de las ciencias y técnicas administrativas y demuestra que la gerencia moderna debe estar en capacidad de efectuar los análisis y aplicar correctivos a las organizaciones que conduzcan a mejorar la calidad y la eficiencia, aplicando los principios y métodos clásicos con instrumentos de la técnica moderna. (Cardona, 2009)*

### 7.2.3 LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: DECANTACIÓN DE LOS PRINCIPALES ESTUDIOS

*"Kazanjai y Drazin (1987), buscan desarrollar un marco de "opciones de configuración de estructuras y procesos organizacionales" que faciliten la implementación de estrategias de diversificación interna, entendida ésta como el proceso de aprendizaje organizacional dirigido a desarrollar el conocimiento necesario para entrar y competir en un nuevo dominio, para lo cual es fundamental la comprensión del cómo se desarrolla el ajuste entre este aprendizaje organizacional y lo que ellos denominan la organización de "transición", impuesta por la estrategia de diversificación. Este aprendizaje le permite a la empresa afrontar con éxito (o con fracaso) su misión de abarcar nuevos nichos de mercado, los cuales están latentes a su alrededor, y le permitirán posicionarse con éxito ante sus stakeholders, esto a partir de su reestructuración y redefinición a nivel interno."*<sup>3</sup> (AdGeo, 2009)

Con ayuda de esta teoría se trabajarán los procesos organizacionales, las estrategias que se desarrollan internamente, la propuesta de reestructuración que se planteara está encaminada a la formulación de el perfil corporativo de la empresa, las estrategias corporativas, el manual de funciones y un plan de motivación y capacitación.

---

<sup>3</sup> Información tomada de:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/840/ESTRUCTURA%20ORGANIZACIONAL%20DECANTACION%20DE%20LOS%20PRINCIPALES%20ESTUDIOS.htm>

## REESTRUCTURACIÓN

*“De acuerdo con Dubrin (2003) para una reestructuración exitosa la empresa debe determinar a donde se dirige el negocio y que tipo de empleados necesita para lograr sus propósitos, además debe empezar a descentralizarse y delegar autoridad a las personas claves para realizar negocios; cuando existe una reestructuración la empresa puede requerir una nueva estructura que refleje los cambios en los puestos, procesos y responsabilidades.” (Sarabia, 2007)<sup>4</sup>*

## TEORÍA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

*“En la década de 1970 surge el Desarrollo Organización, como una respuesta a las características de continuo cambio de las organizaciones. Sus principales creadores son:*

*Warren Bennis y Richard Beckhard. El desarrollo organizacional se basa en los siguientes supuestos:*

- Cada época crea la forma de organización más acorde con sus características y necesidades. Los cambios en la sociedad originan la necesidad de revitalizar y reconstruir las estructuras organizacionales.*
- La única forma de cambiar las organizaciones consiste en modificar la cultura organizacional, o sea, el conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y normas practicadas en una organización.*
- Las personas deben poseer una nueva conciencia social.*

### DEFINICIONES DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

*Warren Bennis: “Una respuesta al cambio, estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones de tal*

---

<sup>4</sup> [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/carino\\_s\\_al/capitulo\\_2.html#](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/carino_s_al/capitulo_2.html#)

*forma que éstos puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo”.*

*Richard Beckhard: “Un esfuerzo planificado de toda la organización y administrado desde la alta gerencia para aumentar la efectividad y el bienestar de la organización por medio de intervenciones planificadas en los procesos de la entidad, las cuales aplican los conocimientos de las ciencias del comportamiento”*

*De acuerdo con las anteriores definiciones, el desarrollo organizacional es una estrategia que implica la reestructuración de los sistemas tradicionales de la organización y que lleva implícita la idea de participación y desarrollo de las personas mediante la educación y la aplicación de ciencias del comportamiento”.<sup>5</sup>*  
(David, 2012)

La reestructuración de una organización consiste en modificar los puntos en los que la empresa presenta falencias; con el planteamiento del Desarrollo organizacional se desea aumentar la efectividad de la organización y plantear estrategias que contribuyan al mejoramiento de los sistemas tradicionales que se realizan actualmente.

---

<sup>5</sup> <http://fayolvstaylor.blogspot.com.co/2012/05/teoria-del-desarrollo-organizacional.html>

### 7.3 MARCO CONCEPTUAL

**DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA** es una empresa Colombiana con amplia trayectoria en la comercialización y distribución de materiales de construcción en general. Ubicada en la calle 25 No. 39 bis – 03 barrio Coviprof de la ciudad de Fusagasugá, esta compañía tiene una trayectoria de 15 años en el mercado, donde su evolución ha sido constante. Se encarga de Proveer a sus clientes en todo lo necesario para llevar a cabo sus obras. Entre su portafolio de productos se incluyen:

- Cementos
- Tuberías y accesorios en PVC
- Eléctricos
- Griferías
- Hierros
- Arenas
- Pinturas
- Herramientas
- Maderas y demás relacionados con la construcción y la decoración.

Son distribuidores directos de marcas de gran reconocimiento en el mercado de la construcción como:

- Sika
- Cementos Tequendama
- Tuberías Durman
- Aceros Diaco
- Toptec
- Maderas Arauco.

DISMAFUSA Ferretería dispone de flota de vehículos propia para hacer llegar sus productos a donde éstos sean requeridos. Cuenta con un excelente grupo de

colaboradores comprometidos con brindar el mejor servicio y satisfacer las necesidades de sus clientes (Ruiz, 2012).

DISMAFUSA y Compañía Limitada quiere lograr el mejoramiento de las áreas administrativas de la empresa, generando compromiso y empoderamiento por parte de los empleados, confianza y fidelización de los clientes y mejores resultados para la empresa en general. Se realiza un análisis general de la organización DISMAFUSA FERRETERIA COMPAÑIA LIMITADA., en el cual se ubica un panorama de la estructura actual, la cultura organizacional, el diseño y cambio organizacional, mediante observación, y se evidencian algunas debilidades en la estructura y el diseño organizacional del área de estudio y se plantean algunas propuestas generales para realizar la propuesta, la cual está fundamentada en la teoría organizacional y la administración por objetivos (APO), con el objetivo de realizar los manuales y perfiles de cargo.<sup>6</sup> (CERÓN, 2011), se tendrá como referencia la teoría positiva, científica o experimental (Fayol, 1979), quien se enfoca en los procedimientos administrativos para la buena dirección de toda empresa, permitiendo con el diagnóstico para la solución de muchas dificultades; de igual forma se trabajara con la estructura organizacional (AdGeo, 2009), la cual está relacionada con coordinación del trabajo, estandarización, supervisión y control.

De igual forma se habla de una reestructuración organizacional, planteada mediante el desarrollo organizacional, dos de los grandes representantes de esta teoría son los señores Warren Bennis y Richard Beckhard (David, 2012) quienes plantean un cambio en las creencias, actitudes y estructura de la organización; los cambios deben realizarse desde la gerencia: todo ello para lograr un mejor desempeño de la organización. Si se reestructuran los procesos; deberá redefinir también los puestos de trabajo y los procedimientos, actualizar algunos sistemas y las tecnologías en que se basan, capacitar al personal, para desarrollar tareas

---

6

[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/67909/1/propuesta\\_reestruturacion\\_administrativa.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/67909/1/propuesta_reestruturacion_administrativa.pdf)

nuevas o diferentes y eliminar las barreras que se oponen al cambio, pues siempre se hacen presente.

## 8. DISEÑO METODOLOGICO

### 8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

- Investigación Descriptiva.

### 8.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

La información que se recolecte será de fuentes primarias, es decir información brindada directamente por la empresa DISMAFUSA y Compañía limitada a través de documentos, entrevistas (*ver anexo A*) entre otros; además de esto fuentes académicas e institucionales.

Se realizara en diferentes etapas:

#### METODOLOGÍA

	QUE SE VA A REALIZAR	COMO SE VA A REALIZAR
<b>ETAPA 1</b>	Definición de perfil corporativo de la empresa.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Para la definición del perfil corporativo de DISMAFUSA se realizará el análisis que tiene en la actualidad la empresa con respecto a:<ul style="list-style-type: none"><li>• Misión</li><li>• Visión</li><li>• Valores</li><li>• Objetivos estratégicos (Lozano, 2012)</li></ul></li><li>2. Análisis de la estructura organizacional.</li></ol>

		<p>Es necesario tener la información por medio de documentos físicos o electrónicos. Para la realización es necesario contar con implementos tecnológicos, papelería y recursos humanos; este proceso se llevara a cabo en las tres primeras semanas del mes de Septiembre.</p>
<b>ETAPA 2</b>	<p>Diagnóstico Organizacional</p>	<p>Se define diagnóstico como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas.</p> <p>Es necesario llevar a cabo con éxito un diagnóstico organizacional, para lo cual se deben cumplir algunos requisitos básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Antes de iniciar el proceso de diagnóstico es indispensable contar con la intención de cambio y el compromiso de respaldo por parte del cliente (término usado en Desarrollo Organizacional para designar a la persona o grupo directamente interesado en que se lleve a cabo una transformación en el sistema y con la suficiente autoridad para</li> </ol>

		<p>promoverla). Es decir, que esté dispuesto a realizar los cambios resultantes del diagnóstico.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. El "cliente" debe dar amplias facilidades al consultor (interno o externo) para la obtención de información y no entorpecer el proceso de diagnóstico.</li> <li>3. El consultor manejará la información que se obtenga del proceso en forma absolutamente confidencial, entregando los resultados generales sin mencionar a las personas que proporcionaron la información.</li> <li>4. También debe proporcionar retroalimentación acerca de los resultados del diagnóstico a las fuentes de las que se obtuvo la información.</li> <li>5. El éxito o fracaso del diagnóstico depende en gran medida del cliente y del cumplimiento de los acuerdos que haga con el consultor (González., 2009)</li> </ol> <p>Para la realización del diagnóstico se realizaran las matrices:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de perfil de capacidades internas PCI.</li> </ul> <p>El PCI examina cinco categorías a</p>
--	--	--

		<p>saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Capacidad Directiva</li> <li>2. La Capacidad Competitiva</li> <li>3. La Capacidad Financiera</li> <li>4. La Capacidad Tecnológica</li> <li>5. La Capacidad del Talento Humano (Gómez, 2006)</li> </ol> <p>La matriz será desarrollada mediante formato enviado por el docente John Helvert Bejarano Wilches, la asignatura diagnóstico organizacional; la información contenida en dicha matriz será la brindada por el gerente y los empleados de la empresa DISMAFUSA.</p> <p>En esta matriz se evidenciara la situación actual de la empresa, se analizaran los fortalezas y debilidades, teniendo en cuenta si el impacto es alto, medio o bajo; según los intens a tener en cuenta se asigna un porcentaje y se obtienen resultados.</p> <p>En la capacidad directiva se tendrán en cuenta factores como: análisis y planes estratégicos, flexibilidad de la estructura organizacional, comunicación y control gerencial, entre otros.</p> <p>En la capacidad competitiva se trabajara con: fuerza de producto, calidad, exclusividad, lealtad y satisfacción del cliente, participación del mercado,</p>
--	--	---

		<p>portafolio de productos, fortaleza de proveedores y disponibilidad de insumos, entre otros.</p> <p>En la capacidad financiera: habilidad para competir con precios, contabilidad sistematizada, entre otros.</p> <p>En la capacidad tecnológica: capacidad de innovación, valor agregado al producto, aplicación de tecnologías informáticas, entre otros.</p> <p>Y en la capacidad del talento: nivel académico del recurso humano, estabilidad, ausentismo, nivel de remuneración, motivación, entre otros.</p> <p>Con el desarrollo de esta matriz se tendrá claridad de la situación actual de la empresa, la relación que tienen entre cliente internos, externos, proveedores y empleados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio (POAM)</li> </ul> <p>El examen del medio puede subdividirse en áreas claves:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Factores económicos</li> <li>2. Factores políticos</li> <li>3. Factores tecnológicos.</li> <li>4. Factores geográficos</li> <li>5. Factores competitivos</li> </ol> <p>La matriz será desarrollada mediante entrevista y análisis de información que</p>
--	--	--

		<p>será plasmada en formato facilitado por el docente John Helvert Bejarano Wilches, la asignatura diagnóstico organizacional; dicha información es brindada por el gerente de la empresa; se analizaran los oportunidades y amenazas, teniendo en cuenta si el impacto es alto, medio o bajo; según los intens a tener en cuenta se asigna un porcentaje y se obtienen resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz DOFA</li> </ul> <p>Las matrices serán realizadas en el orden especificado, con el fin de complementar y obtener el Diagnóstico actual.</p> <p>Para la realización es necesario contar con implementos tecnológicos, papelería y recursos humanos. Este proceso se llevara a cabo en la cuarta semana del mes de septiembre, y las dos primeras semanas del mes de octubre.</p> <p>Las matrices aquí desarrolladas se darán mediante entrevista estructurada (Nova, 2014) y análisis de información brindada por el gerente de la empresa; se analizaran los fortalezas y debilidades. <b>Anexo entrevista</b></p>
<b>ETAPA 3</b>	Propuesta de reestructuración organizacional.	<p>La entrega de la propuesta de reestructuración se dará en los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización del Perfil</li> </ol>

		<p>corporativo, realizado en la primera etapa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Análisis del Diagnóstico de la empresa</li> <li>3. Definición de los principios de organización</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz axiológica.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Planteamiento de la plataforma estratégica de DISMAFUSA obtenida mediante la matriz DOFA.</li> <li>5. Presentación del rediseño de procesos y análisis de puestos de trabajo de la empresa DISMAFUSA y compañía limitada.</li> </ol> <p>La propuesta de reestructuración se realizara con base al análisis y diagnóstico que se llevara a cabo a la empresa DISMAFUSA. Es necesario contar con implementos tecnológicos, papelería y recursos humanos; este proceso se llevara a cabo en el transcurso de las dos últimas semanas del mes de octubre y las tres primeras semanas del mes de noviembre.</p>
--	--	---

**Tabla 1** Metodología

## **9. RECURSOS REQUERIDOS**

### **9.1 RECURSOS HUMANOS**

- 2 personas para realizar la observación necesaria, análisis pertinente y planteamiento de la propuesta de reestructuración organizacional

### **9.2 MATERIALES**

- Computador, papel para impresión, internet y libros para investigación

## **10. ETAPA I: PERFIL CORPORATIVO ACTUAL DE LA EMPRESA.**

### **10.1 PERFIL CORPORATIVO:**

#### **10.1.1 Misión**

En la actualidad la empresa DISMAFUSA compañía limitada, no cuenta con una misión establecida.

#### **10.1.2 Visión**

En la actualidad la empresa DISMAFUSA compañía limitada, no cuenta con una misión establecida.

#### **10.1.3 Valores**

DISMAFUSA compañía limitada implementa valores humanos, pero no tienen establecido como tal la cultura organizacional; algunos de estos valores son:

- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Compromiso

#### **10.1.4 Políticas**

DISMAFUSA compañía limitada no tiene establecidas como tal las políticas, sin embargo se rige bajo las siguientes normas:

- El horario de trabajo está establecido de 07:00 A.M a 12:00 M - 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes; los días sábados el horario es de 07:30 A.M a 01:00 P.M
- El clima laboral que se maneja en la empresa DISMAFUSA compañía limitada está basado en el respeto y la colaboración entre sus empleados.

#### **10.1.5 Estrategia corporativa**

DISMAFUSA compañía limitada no cuenta con una estrategia corporativa establecida como tal, sin embargo se basan en la calidad de sus productos, lo que

ha hecho que incremente sus ventas y genere fidelización en sus clientes; el reconocimiento en el mercado se ha dado gracias a buenas labores realizadas por el gerente.

#### **10.1.6 Disciplina de Valor**

La empresa DISMAFUSA compañía limitada no cuenta con una disciplina de valor incorporada en su perfil corporativo, sin embargo la calidad de sus productos y la entrega a tiempo de estos, hace que el cliente cumpla con sus expectativas, a su vez recomiende los productos y se genere un mayor crecimiento comercial para la empresa.

#### **10.1.7 Procesos de negocios**

Los procesos de negocio de la empresa DISMAFUSA compañía limitada no están estipulados, los flujos de procesos no se han implementado lo que conlleva a que las labores desempeñadas no tengan un orden establecido.

#### **10.1.8 Estructura**

La estructura de la empresa no está estipulada aún, sin embargo cuenta con la división de las áreas financiera, marketing, talento humano y sistemas.

## 11. ETAPA II. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL INTERNO DE LA EN SUS ASPECTOS ESTRUCTURALES Y ESTRATÉGICOS.

Se realiza un análisis de puestos de trabajo, con información recolectada mediante entrevistas realizadas a los empleados, gerente y subgerente, con ello se dará como resultado el manual de funciones de la empresa DISMAFUSA.

### 11.1 ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO

El análisis de puesto de trabajo se realiza para definir el tipo de personas que deben ser contratadas para ocupar los puestos de acuerdo a sus capacidades y experiencias; no es más que la recopilación, organización y evaluación de la información referente a un puesto de trabajo, se realiza con el propósito de mantener un orden en los empleados realizando dichas funciones.

Al realizar el análisis de puestos de trabajo la administración lograr mejorar la gestión de talento humano ya que responde a los interrogantes: ¿Que funciones se deben desempeñar en cada puesto de trabajo? ¿Cuáles son las responsabilidades de cada puesto de trabajo? ¿Cuál debe ser su asignación salarial? ¿Cuáles son los riesgos de cada puesto de trabajo?

#### IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

- Puesto de trabajo: **GERENCIA**
- Función principal que desempeña: Es el responsable de liderar y coordinar las funciones de la empresa como las ventas, el mercado y las operaciones del día a día.
- Posición dentro de la organización: Directivo.
- Departamento al que pertenece: Gerencia General
- Reporte constante de actividades y comunicación constante: Su comunicación es constante con el subgerente ya que es a este a quien se

le indican las ordenes correspondientes con el fin de direccionar y coordinar todas las actividades operativas

- Horario de trabajo: 07:00 A.M a 12:00 M receso para almorzar y regresa a la 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes; los días sábados el horario es de 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- Nivel salarial: \$6.000.000 mensuales
- Lugar donde desempeña sus labores y que funciones: Su lugar de trabajo es en la compañía y su función es realizar la toma de decisiones con respecto a la planeación y organización de su grupo de trabajo, y la dirección y el control de sus actividades.

### **ESPECIFICACIÓN Y CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO**

- Qué equipo o herramienta utiliza: Equipos de cómputo de oficina.
- Que experiencia debe tener para desempeñarse en ese puesto de trabajo: Debe tener conocimiento amplio sobre la dirección de una empresa, es necesario que cuente como mínimo con 5 años de experiencia, en este caso el gerente cuenta con 30 años de experiencia.
- Que accidentes se generan en él puesto de trabajo: Puede correr con algún accidente leve pero el trabajador puede evitarlo teniendo precaución
- Que equipos y medidas de seguridad requiere: Es necesario contar con un botiquín en su lugar de trabajo.
- Condiciones de trabajo: Están bajo las condiciones la empresa DISMAFUSA compañía limitada, Oficina dotada de todos los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las tareas.

### **COMPETENCIAS DEL CARGO**

Conocimientos previos para sus actividades: Dirección de una empresa, liderazgo, Conocimientos en mercadeo, finanzas, presupuestos, proyección, normas de control y manejo de personal.

- Nivel de estudio: Professional en Administración de empresas.
- Otras características: Ser un buen líder

### **IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO**

- Puesto de trabajo: **SUB-GERENCIA.**
- Función principal que desempeña: se encarga de reemplazar al gerente en las actividades desarrolladas por el mismo cuando él se encuentre ausente, coordinación y supervisión de los procesos de la empresa.
- Posición dentro de la organización: Administrativo.
- Departamento al que pertenece: Administrativo
- Reporte constante de actividades y comunicación constante: debe realizar un reporte constante al gerente de la empresa DISMAFUSA compañía limitada; tiene comunicación constante con todos los empleados ya que es quien se encarga de la coordinación y dirección de actividades.  
Horario de trabajo: está establecido de 07:00 A.M a 12:00 M receso para almorzar y regresa a la 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes; los días sábados el horario es de 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- Lugar donde desempeña sus labores y que Funciones desempeña: sus labores son desempeñadas dentro de la compañía, ya que se encarga de la supervisión, dirección y control de los empleados de la compañía; la venta y distribución de materiales para la construcción, sin dejar de lado el manejo de las relaciones con proveedores y clientes.
- Nivel salarial: \$2.300.000 mensuales

### **ESPECIFICACIÓN Y CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO**

- Qué equipo o herramienta utiliza: para el desarrollo de sus funciones utiliza su agenda, el portafolio de productos que maneja y un computador.

- Que experiencia debe tener para desempeñarse en ese puesto de trabajo: debe tener experiencia en el manejo de personal, toma de decisiones y planificación; conocimientos en el área de contabilidad y ventas, la experiencia en este caso es de 15 años, como mínimo para desempeñarse en este puesto de trabajo la experiencia debe ser de 5 años.
- Que accidentes se generan en él puesto de trabajo: no se generan accidentes de trabajo; sin embargo cuando se desplaza al área de despacho y logística se debe portar un casco de seguridad.
- Que equipos y medidas de seguridad requiere: para la realización de sus funciones el empleado debe tener precaución dentro y fuera de la empresa.
- Condiciones de trabajo: las condiciones del puesto de trabajo son estipuladas y regidas bajo sus parámetros.

### **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- Conocimientos previos para sus actividades: para desempeñar sus actividades debe contar con conocimientos de administración, manejo de personal y ventas.
- Nivel de estudio: Profesional en administración de empresas.
- Otras características: En caso de necesitar ayuda en algunas áreas, debe asesorarse de personal profesional.

## **IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

- Puesto de trabajo: **TESORERIA**
- Función principal que desempeña: La recepción y control de los ingresos de la compañía su adecuada y correcta distribución, coordinando, supervisando y haciendo seguimiento a los asuntos relacionados con los movimientos económicos o flujos monetarios.
- Posición dentro de la organización: Administrativo.
- Departamento al que pertenece: Departamento de Contabilidad
- Reporte constante de actividades y comunicación constante: Su comunicación es con el Gerente, Contador y Revisor Fiscal, con quien manejan la gestión de los fondos de la empresa.
- Horario de trabajo: está establecido de 07:00 A.M a 12:00 M receso para almorzar y regresa a la 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes; los días sábados el horario es de 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- Nivel salarial: \$900.000 mensuales
- Lugar donde desempeña sus labores y que funciones desempeña: Su lugar de trabajo es dentro de la compañía y su función es elaborar provisiones de flujos en función de los distintos presupuestos elaborados por los demás departamentos de la empresa, además tiene como responsabilidad los cobros y pagos.

## **ESPECIFICACIÓN Y CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO**

- Qué equipo o herramienta utiliza: Es necesario un computador y papelería.
- Que experiencia debe tener para desempeñarse en ese puesto de trabajo: Un mínimo de un año en el desempeño de actividades en el área contable financiera; Organización y conocimiento en el manejo de archivos y Conocimiento en actividades financieras.
- Que accidentes se generan en él puesto de trabajo: No se genera ningún riesgo de accidente. El trabajador puede evitarlo teniendo precaución y

siguiendo las normas generales de seguridad de prevención de accidentes como caídas, fracturas etc.

- Que equipos y medidas de seguridad requiere: Es necesario contar con un botiquín en su lugar de trabajo NTC OSHAS 18001.
- Condiciones de trabajo: Cumplir sus funciones bajo las ordenes emitidas por la Empresa DISMAFUSA compañía limitada

### **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- Conocimientos previos para sus actividades: Conocimientos específicos de las técnicas de negociación, etc., es decir, de control del cumplimiento de las condiciones acordadas evitando posteriores problemas por su incumplimiento de realización de cobros y pagos.
- Nivel de estudio: Profesional en las áreas de Contaduría, Economía, Administración de Empresas o profesiones relacionadas con las ciencias económicas.
- Otras características: Discreción en el manejo de la información.

## IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

- Puesto de trabajo: **JEFE DEPARTAMENTO DE COMPRAS**
- Función principal que desempeña: se encarga de las relaciones con los proveedores de la empresa DISMAFUSA compañía limitada, realizar los pedidos a los mismos, estar pendiente del inventario con el que cuenta la empresa para así mismo realizar la rotación y respectivas compras.
- Posición dentro de la organización: Administrativo.
- Departamento al que pertenece: Departamento de Compras.
- Reporte constante de actividades y comunicación constante: debe realizar un reporte constante al gerente de la empresa DISMAFUSA compañía limitada y al sub-gerente; tiene comunicación constante con el área de logística ya que ellos son los encargados del inventario y los pedidos.  
Horario de trabajo: está establecido de 07:00 A.M a 12:00 M receso para almorzar y regresa a la 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes; los días sábados el horario es de 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- Lugar donde desempeña sus labores y que Funciones desempeña: sus labores son desempeñadas dentro y fuera de la compañía, ya que se encarga de realizar los pedidos a los proveedores, estar pendiente del inventario con el que cuenta la empresa, realizar la rotación y respectivas compras; de igual forma se encarga de las relaciones con los proveedores actuales y de buscar proveedores que cumplan con los requisitos solicitados en la empresa.
- Nivel salarial: \$1.800.000 mensuales

## ESPECIFICACIÓN Y CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO

- Qué equipo o herramienta utiliza: para el desarrollo de sus funciones utiliza un computador, Teléfono celular y el portafolio de productos ofertados por la empresa DISMAFUSA compañía limitada.

- Que experiencia debe tener para desempeñarse en ese puesto de trabajo: debe tener experiencia en el manejo de inventarios, relaciones con proveedores; como mínimo para desempeñarse en este puesto de trabajo la experiencia debe ser de 2 años.
- Que accidentes se generan en él puesto de trabajo: no se generan accidentes de trabajo; sin embargo el trabajador puede evitar posibles accidentes teniendo precaución y siguiendo las normas generales de seguridad de prevención de accidentes.
- Que equipos y medias de seguridad requiere: para la realización de sus funciones el empleado debe tener precaución dentro y fuera de la empresa.
- Condiciones de trabajo: las condiciones del puesto de trabajo son estipuladas y regidas bajo sus parámetros.
  - Autonomía
  - Comunicación con los trabajadores
  - Toma de decisiones
  - Repetitividad del trabajo
  - Atención
  - Ambiente térmico
  - Iluminación
  - Ruido

### **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- Conocimientos previos para sus actividades: para desempeñar sus actividades debe contar con conocimientos de administración, manejo de inventarios con respecto a ferreterías, relaciones con proveedores.
- Nivel de estudio: Profesional en administración de empresas.
- Otras características: debe tener excelente comunicación debe relacionarse con los proveedores actuales y

## **IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO**

- Puesto de trabajo: **AUXILIAR DEPARTAMENTO DE COMPRAS**
- Función principal que desempeña: se encarga del manejo de la agenda del jefe de compras, programa citas y visitas a con los proveedores de la empresa DISMAFUSA compañía limitada, realizar los pedidos a los mismos, está pendiente del inventario con el que cuenta la empresa para así mismo realizar la rotación y respectivas compras.
- Posición dentro de la organización: Administrativo.
- Departamento al que pertenece: Departamento de Compras.
- Reporte constante de actividades y comunicación constante: debe realizar un reporte constante Jefe del departamento de compras; tiene comunicación constante con el área de logística.
- Horario de trabajo: está establecido de 07:00 A.M a 12:00 M receso para almorzar y regresa a la 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes; los días sábados el horario es de 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- Lugar donde desempeña sus labores y que Funciones desempeña: sus labores son desempeñadas dentro de la compañía, ya que se encarga de realizar los pedidos a los proveedores, estar pendiente del inventario, realizar la rotación y respectivas compras; de igual forma se encarga de la asignación de citas del jefe de departamento de compras con los proveedores.
- Nivel salarial: \$900.000 mensuales

## **ESPECIFICACIÓN Y CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO**

- Qué equipo o herramienta utiliza: para el desarrollo de sus funciones utiliza un computador, Teléfono celular, papelería y agenda.
- Que experiencia debe tener para desempeñarse en ese puesto de trabajo: debe tener experiencia en el manejo de inventarios, relaciones con

proveedores; como mínimo para desempeñarse en este puesto de trabajo la experiencia debe ser de 2 años.

- Que accidentes se generan en él puesto de trabajo: no se generan accidentes de trabajo.
- Que equipos y medias de seguridad requiere: para la realización de sus funciones el empleado debe tener los cuidados respectivos como evitar las caídas o fracturas dentro y fuera de la empresa.
- Condiciones de trabajo: las condiciones del puesto de trabajo son estipuladas por la empresa DISMAFUSA compañía limitada, ocupando la oficina adecuada para la elaboración de su trabajo.

### **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- Conocimientos previos para sus actividades: para desempeñar sus actividades debe contar con conocimientos de administración, manejo de inventarios.
- Nivel de estudio: Profesional en el área de Contaduría, Economía, Administración de Empresas o profesiones relacionadas con las ciencias económicas.
- Otras características: debe tener excelente comunicación

## **IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

- Puesto de trabajo: **ASESOR COMERCIAL**
- Función principal que desempeña: Su función principal es la venta de los productos y brindar la asesoría correspondiente sobre los materiales y productos requeridos por el cliente, manteniendo de forma activa las relaciones con el cliente, con el fin de lograr la fidelización del mismo.
- Posición dentro de la organización: Administrativo.
- Departamento al que pertenece: Departamento de ventas
- Reporte constante de actividades y comunicación constante : su constante comunicación es con el subgerente y jefe departamento de ventas
- Horario de trabajo: está establecido de 07:00 A.M a 12:00 M receso para almorzar y regresa a la 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes; los días sábados el horario es de 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- Nivel salarial: \$750.000 mensuales más comisiones.
- Lugar donde desempeña sus labores y que funciones desempeña: Su lugar de trabajo es dentro de la compañía y fuera de la compañía sus funciones son; la atención al cliente en asesorías, ventas de productos y materiales, y fuera de la compañía sus funciones son promocionar y ofrecer los productos con el fin de captar posibles clientes.

## **ESPECIFICACIÓN Y CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO**

- Qué equipo o herramienta utiliza: Es necesario un computador, papelería, catálogo de productos, agenda para realizar las notaciones respectivas.
- Que experiencia debe tener para desempeñarse en ese puesto de trabajo: un año en el desempeño de asesor de ventas.
- Que accidentes se generan en él puesto de trabajo: Puede correr con algún accidente leve pero el trabajador puede evitarlo teniendo precaución con las caídas o accidentes
- Que equipos y medidas de seguridad requiere: Es necesario contar con un botiquín en su lugar de trabajo.NTC OSHAS 18001

- Condiciones de trabajo: Lograr metas y superar las establecidas en el presupuesto de ventas de la empresa,

### **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- Conocimientos previos para sus actividades: Exceder las expectativas del cliente en cuanto a los productos y servicios.
- Nivel de estudio: Técnico y/o profesional en Administración de Empresas o profesiones relacionadas con las ciencias económicas.
- Otras características: Ser atento, tener muy buen trato con el público y compromiso con la empresa y mantener las metas de ventas establecidas por la DISMAFUSA compañía limitada.

## IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

- Puesto de trabajo: **CAJERO**
- Función principal que desempeña: Recepción del dinero de las ventas realizadas.
- Posición dentro de la organización: Administrativo.
- Departamento al que pertenece: Departamento de ventas  
Reporte constante de actividades y comunicación constante: Su comunicación constante se realiza con el área de contabilidad con la tesorera o auxiliar contable quien son los que reciben cuentas de la caja diaria.
- Horario de trabajo: está establecido de 07:00 A.M a 12:00 M receso para almorzar y regresa a la 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes; los días sábados el horario es de 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- Nivel salarial: \$750.000 mensuales
- Lugar donde desempeña sus labores y que funciones desempeña: Su lugar de trabajo es dentro de la compañía y su función es atender a los clientes y recibir el dinero de las ventas diarias, realiza el cuadre de caja diario el empresa y Pago a proveedores.

## ESPECIFICACIÓN Y CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO

- Qué equipo o herramienta utiliza: Es necesario un computador, caja registradora, papelería.
- Que experiencia debe tener para desempeñarse en ese puesto de trabajo: Se requiere que la persona que ejerza este cargo sea un profesional técnico con experiencia comprobada mayor a 1 año en labores y funciones de caja y que tenga manejo de caja chica.
- Que accidentes se generan en él puesto de trabajo: No se genera ningún riesgo de accidente, sin embargo el trabajador puede evitarlo teniendo

precaución y siguiendo las normas generales de seguridad. NTC OHSAS 18001.

- Que equipos y medias de seguridad requiere: Es necesario contar con un botiquín en su lugar de trabajo.
- Condiciones de trabajo: Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Empresa DISMAFUSA compañía limitada ocupando la oficina adecuada con los implementos necesarios para la elaboración de dicha actividad.

### **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- Conocimientos previos para sus actividades: Tener el conocimiento de los productos con el fin de ofrecer buena atención y servicio al cliente.
- Nivel de estudio: Técnico y/o profesional.
- Otras características. Ser responsable y disciplinado, ser educado, tener muy buen trato con el público y tener habilidades para el cumplimiento de la función.

## **IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

- Puesto de trabajo: **JEFE DE PATIOS**
- Función principal que desempeña: El jefe de patios está encargado de dirigir a los conductores y controla la entrada y la salida de los vehículos.
- Departamento al que pertenece: Departamento de logística.
- Reporte constante de actividades y comunicación constante: El jefe de patios debe realizar la entrega del reporte y mantener una comunicación constante con el gerente y subgerente.
- Horario de trabajo: está establecido de 07:00 A.M a 12:00 M receso para almorzar y regresa a la 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes; los días sábados el horario es de 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- Nivel salarial: \$1.200.000 mensuales
- Lugar donde desempeña sus labores y que funciones desempeña: En la bodega y en el patio de despachos de la empresa DISMAFUSA compañía limitada.

## **ESPECIFICACIÓN Y CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO**

- Qué equipo o herramienta utiliza: Computadora, papelería.
- Que experiencia debe tener para desempeñarse en ese puesto de trabajo: Es necesario que tengan manejo ocasional en ferreterías y construcción.
- Que accidentes se generan en él puesto de trabajo: Caídas, fracturas,
- Que equipos y medias de seguridad requiere: Es necesario contar con un botiquín en su lugar de trabajo.
- Condiciones de trabajo: Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Empresa DISMAFUSA compañía limitada

## **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- Conocimientos previos para sus actividades: manejo ocasional en líneas de ferretería.

- Nivel de estudio: Técnico y/o tecnólogo
- Otras características: Debe ser una persona con cualidades de liderazgo, trabajo en equipo, buenas relaciones interpersonales y habilidades de comunicación, preferiblemente con un conocimiento básico de manejo de personal.

## **IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

- Puesto de trabajo: **JEFE DE DESPACHO**
- Función principal que desempeña: El jefe de despacho debe diligenciar los formatos de entradas y salidas del almacén y tener el control total de los materiales y productos debe también debe responsabilizarse del control de la calidad de los productos que se encuentran en la bodega.
- Departamento al que pertenece: Departamento de logística
- Reporte constante de actividades y comunicación constante: Reporta actividades y mantiene comunicación constante con el Gerente y Subgerente.
- Horario de trabajo: está establecido de 07:00 A.M a 12:00 M receso para almorzar y regresa a la 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes; los días sábados el horario es de 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- Nivel salarial: \$1.200.000 mensuales
- Lugar donde desempeña sus labores y que funciones desempeña: Sus labores son desempeñadas en el área de la bodega donde llegan todos los materiales para despachar.

## **ESPECIFICACIÓN Y CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO**

- Qué equipo o herramienta utiliza: Necesita de un computador y papelería
- Que experiencia debe tener para desempeñarse en ese puesto de trabajo:
- Que accidentes se generan en él puesto de trabajo: Riesgos relacionados por las malas posturas de trabajo como sobreesfuerzos o movimientos sufridas por la sobrecarga efectuados durante el trabajo de forma incorrecta.
- Que equipos y medias de seguridad requiere: Es necesario contar con un botiquín, casco de protección, guantes NTC OHSAS 18001...

- Condiciones de trabajo: Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por la Empresa DISMAFUSA compañía limitada contando con el espacio suficiente y adecuado para realizar su actividad.

### **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- Conocimientos previos para sus actividades: es necesario tener a una persona capacitada para la recepción, almacenamiento y distribución; de los productos que serán distribuidos o sacados a la venta en óptimas condiciones de calidad y cantidad
- Nivel de estudio: Técnico
- Otras características: Ser responsable del envío en tiempo, cantidad y calidad de los productos. y coordinar a los ayudantes de camión externos.

## IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

- Puesto de trabajo: **CONDUCTOR**
- Función principal que desempeña: Realiza el transporte de los materiales a las rutas asignados por el jefe de patios.
- Posición dentro de la organización: Operativo
- Departamento al que pertenece: Departamento de logística.
- Reporte constante de actividades y comunicación: Debe tener comunicación con el jefe de patios y jefe de despacho.
- Horario de trabajo: Estos no manejan un horario establecido ya que el horario de las rutas es variable y la entrega de pedidos se realizan según el cliente lo requiera.
- Nivel salarial: \$ 750.00.000 mensuales
- Lugar donde desempeña sus labores y que funciones desempeña: En las áreas locales y urbanas.

## ESPECIFICACIÓN Y CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO

- Qué equipo o herramienta utiliza: Las volquetas, los camiones y la herramienta mecánica respectiva.
- Que experiencia debe tener para desempeñarse en ese puesto de trabajo: Debe tener la experiencia como conductor de vehículos de carga pesada mínimo de 1 año.
- Que accidentes se generan en él puesto de trabajo: Riesgos mecánicos, accidentes en carretera, sobreesfuerzos o movimientos efectuados durante el trabajo de forma incorrecta.
- Que equipos y medias de seguridad requiere: Es necesario contar con el seguro contra accidentes, herramienta mecánica, botiquín.
- Condiciones de trabajo: Cumplir sus funciones bajo las ordenes emitidas por la Empresa DISMAFUSA compañía limitada contando con la maquinaria respectiva y sofisticada para la elaboración de la actividad.

## **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- Conocimientos previos para sus actividades: Tener conocimiento acerca de mecánica automotriz, servicio de transporte correcto y oportuno, conforme a las normas y procedimientos vigentes.
- Nivel de estudio: Bachiller y/o Técnico
- Otras características: Mantener el vehículo ordenado, debidamente presentado y funcionando, garantizando la debida prestación del servicio.

## IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

- Puesto de trabajo: **OPERADOR DE MONTACARGA**
- Función principal que desempeña: se encarga del cargue y descargue de los productos, su almacenamiento y movilización de un lugar a otro.
- Posición dentro de la organización: Operativo
- Departamento al que pertenece: Departamento Logística
- Reporte constante de actividades y comunicación: Debe realizar un reporte al jefe de patios
- Horario de trabajo: está establecido de 07:00 A.M a 12:00 M receso para almorzar y regresa a la 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes; los días sábados el horario es de 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- Lugar donde desempeña sus labores y que Funciones: Sus labores los realiza dentro de la compañía en el área de logística, ya que encarga del cargue y descargue de los productos, su almacenamiento y movilización de un lugar a otro.
- Nivel salarial: \$850.000 mensuales

## ESPECIFICACIÓN Y CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO

- Qué equipo o herramienta utiliza: para el desarrollo de sus funciones utiliza el montacargas, es un vehículo diseñado para mover cargas de un lugar a otro, debe utilizar casco, guantes, gafas NTC OSHAS 18001
- Que experiencia debe tener para desempeñarse en ese puesto de trabajo: debe tener experiencia en el manejo de montacargas; como mínimo para desempeñarse en este puesto de trabajo la experiencia debe ser de 2 años.
- Que accidentes se generan en él puesto de trabajo: Los accidentes generados pueden ser: caídas, traumas musculares, como dislocación de cadera, hombros etc. NTC OHSAS 18001.
- Que equipos y medias de seguridad requiere: Es necesario que utilicen los implementos de seguridad necesarios como: el casco, las botas de acero, gafas y tapa oídos

- Condiciones de trabajo: las condiciones del puesto de trabajo son estipuladas por la empresa DISMAFUSA compañía limitada contando con el espacio e indumentaria necesaria para la elaboración de dicha actividad.

### **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- Conocimientos previos para sus actividades: para desempeñar sus actividades debe contar con conocimientos en el manejo de montacargas
- Nivel de estudio: Bachillerato
- Otras características: en caso de necesitar ayuda debe asesorarse de personal profesional

## **IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO**

- Puesto de trabajo: **AUXILIAR DE BODEGA**
- Función principal que desempeña: se encarga de la recepción de mercancías provenientes de los diferentes proveedores, despacho de mercancía y estar pendiente con el orden y aseo de la bodega.
- Posición dentro de la organización: Operativo
- Departamento al que pertenece: Departamento de Logística.
- Reporte constante de actividades y comunicación: Debe realizar un reporte al jefe de patios del Departamento Logística; tiene comunicación constante con los demás empleados de su departamento y los clientes al momento de realizar la entrega del mismo.
- Horario de trabajo: está establecido de 07:00 A.M a 12:00 M receso para almorzar y regresa a la 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes; los días sábados el horario es de 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- Lugar donde desempeña sus labores y Funciones: Sus labores son se realizan dentro y fuera de la compañía, se encarga de la recepción de mercancías provenientes de los diferentes proveedores, manejo, ubicación y despacho de mercancía, de mantener el orden y aseo de la bodega.
- Nivel salarial: \$ 689.454 mensuales

## **ESPECIFICACIÓN Y CONDICIONES DEL PUESTO DE TRABAJO**

- Qué equipo o herramienta utiliza: La herramienta que utiliza es el levanta carga y equipo de protección.
- Que experiencia debe tener para desempeñarse en ese puesto de trabajo: como mínimo para desempeñarse en este puesto de trabajo la experiencia debe ser de 6 meses.

- Que accidentes se generan en él puesto de trabajo: se pueden generar accidentes como caída de materiales o malos esfuerzos al momento de levantar algún producto NTC OSHAS 18001
- Que equipos y medias de seguridad requiere: para la realización de sus funciones el trabajador debe utilizar el casco, las botas de acero, gafas y tapa oídos
- Condiciones de trabajo: las condiciones del puesto de trabajo son estipuladas por la empresa DISMAFUSA compañía limitada teniendo el espacio y los elementos necesarios para la realización de dicha función de trabajo.

### **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- Conocimientos previos para sus actividades: conocer sobre el tema y saber cómo desenvolverse para el desarrollo de sus funciones.
- Nivel de estudio: Bachillerato.
- Otras características: Debe tener excelente comunicación

El análisis de puestos de trabajo que se realizó anteriormente, servirá de referencia para la elaboración de los manuales de funciones, la información aquí contenida fue recolectada mediante las entrevistas realizadas a los empleados de la empresa, el gerente y el subgerente de la misma; con los resultados aquí obtenidos se tiene claridad de los puestos de trabajo, sus funciones, los conocimientos requeridos para desempeñar el cargo entre otros; con la información recolectada de elaboraran los manuales de funciones .

## **11.2 ANÁLISIS DE FLUJOS DE PROCESOS**

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de cada paso de cada proceso, es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los diagramas de flujo se utilizan para describir y mejorar el proceso de transformación en las empresas. Para mejorar la efectividad o la eficiencia de los procesos productivos, es decir se conozcan cada una de las actividades propias de los procesos.

Las herramientas utilizadas para la recolección de información fueron las entrevistas al personal operativo y administrativo.

Se presenta una ilustración de los procesos misionales estratégicos y de soporte realizados por la empresa DISMAFUSA y compañía limitada son:

- Proceso de soporte referente a la contratación del personal.
- Proceso estratégico referente a los proveedores.
- Proceso misional referente a la venta y distribución de productos.

COMPRA (PROVEEDORES)		
Diagrama de flujo	Actividad	Funcionario responsable y herramientas utilizadas
	A1. Solicitud productos se están agotando	Jefe departamento ventas Se utiliza equipo de oficina y papelería, el programa SIIGO para saber el estado de los inventarios
	A2. Realizar pedido al proveedor escogido.	Jefe departamento ventas Se utiliza equipo de oficina y papelería; se realiza por vía internet o teléfono celular.
	A3. Pago de pedido	Departamento contabilidad. Se utiliza equipo de oficina y papelería
	A4. Entrega de pedido por parte del proveedor	Departamento logística Dependiendo del pedido es necesario utilizar el montacargas o los auxiliares de bodega realizan la función.
	A5. Organización de material solicitado.	Departamento logística

Tabla 2 Flujo de proceso compras <sup>7</sup>

<sup>7</sup> Diseño de flujogramas estructurado por la Docente Olga Stella Cuervo Nova, asignatura Gestión Humana I

VENTA Y DISTRIBUCIÓN		
Diagrama de flujo	Actividad	Funcionario responsable y herramientas utilizadas
	A1. Llegada del cliente a las instalaciones de la empresa	Departamento de ventas, asesora comercial. Se utiliza equipo de oficina y papelería
	A2. Atención al cliente	Departamento de ventas, asesora comercial. Se utiliza equipo de oficina y papelería
	A3. Asesoría	Departamento de ventas, asesora comercial. Se utiliza equipo de oficina y papelería
	A4. Realiza pedido	Departamento de ventas, asesora comercial. Se utiliza equipo de oficina y papelería
	A5. Pago	Departamento de ventas, cajera Se utiliza equipo de oficina y papelería
	A6. Se genera Orden de Despacho	Departamento de ventas, cajera Se utiliza equipo de oficina y papelería
	A7. Se despacha la mercancía	Departamento logística, jefe de Patios.
	A8. Control salida de mercancía	Departamento logística, jefe de Despacho. Se utiliza papelería
	A9. Entrega de mercancía al cliente en lugar pactado.	Departamento logística, Conductor y auxiliares de bodega. Se utiliza un vehículo para desplazarse.

Tabla 3 Flujos de procesos de venta y distribución<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Diseño de flujogramas estructurado por la Docente Olga Stella Cuervo Nova, asignatura Gestión Humana I

CONTRATACIÓN		
Diagrama de flujo	Actividad	Funcionario responsable y herramientas utilizadas
	A1. Informe vacante	Jefe de departamento en el cual existe la vacante.
	A2. Se abre la convocatoria para suplir la vacante	Jefe Departamento Talento Humano. Se utiliza equipo de oficina y papelería.
	A3. Recepción hojas de vida.	Jefe Departamento Talento Humano. Se utiliza equipo de oficina y papelería.
	A4. Estudio perfiles y hojas de vida	Jefe Departamento Talento Humano. Se utiliza equipo de oficina y papelería.
	A5. Entrevistas	Jefe Departamento Talento Humano y Sub. Gerente. Se utiliza equipo de oficina y papelería.
	A6. Selección personal idóneo para el cargo	Jefe Departamento Talento Humano y Sub. Gerente. Se utiliza equipo de oficina y papelería.
	A7. Legalización contratación	Jefe Departamento Talento Humano, Sub. Gerente y gerente. Se utiliza equipo de oficina y papelería

Tabla 4 Flujos de procesos contratación <sup>9</sup>

<sup>9</sup> Diseño de flujogramas estructurado por la Docente Olga Stella Cuervo Nova, asignatura Gestión Humana I

### **11.3 MATRIZ DE PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS PCI.**

El perfil de capacidades internas (PCI) es un medio para evaluar las fortalezas y debilidades de la compañía en relación con las oportunidades y amenazas que le presenta el medio externo. Es una manera de hacer el diagnóstico estratégico de una empresa involucrando en él todos los factores que afectan su operación corporativa.

El PCI examina cinco categorías a saber:

1. *La Capacidad Directiva*
2. *La Capacidad Competitiva (o de mercadeo)*
3. *La Capacidad Financiera*
4. *La Capacidad Tecnológica (Producción)*
5. *La Capacidad del Talento Humano (Gómez, 2006)*

No.	CAPACIDAD DIRECTIVA	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Uso de análisis y planes estratégicos					X			X	
2	Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes		X						X	
3	Flexibilidad de la estructura organizacional				X			X		
4	Comunicación y control gerencial	X						X		
5	Habilidad para atraer y retener gente creativa.	X						X		
6	Habilidad para responder a tecnologías cambiantes			X						X
7	Capacidad para enfrentar a la competencia	X						X		
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>42,8%</b>	<b>14,2%</b>	<b>14,2%</b>	<b>14,2%</b>	<b>14,2%</b>		<b>42,8%</b>	<b>28,4%</b>	<b>28,4%</b>

Tabla 5 Matriz PCI Capacidad Directiva (Wilches, 2014)

### ANÁLISIS CAPACIDADES INTERNAS

Se puede decir en términos generales que las fortalezas son mayores que las debilidades pues representan el 71,1% en los que concierne a la velocidad de respuesta a condiciones cambiantes, Habilidad para atraer y retener gente creativa y la capacidad para enfrentar a la competencia; sin embargo presentan debilidades con respecto a la flexibilidad de la estructura organizacional, y uso de análisis y planes estratégicos, la empresa no ha implementado ninguna de las anteriores.

No.	CAPACIDAD COMPETITIVA	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Fuerza de producto, calidad, exclusividad	X						X		
2	Lealtad y satisfacción del cliente	X						X		
3	Participación del mercado		X						X	
4	Portafolio de productos	X						X		
5	Uso del ciclo de vida del producto y reposición	X						X		
6	Fortaleza de proveedores y disponibilidad de insumos	X						X		
7	Administración de clientes	X						X		
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>							
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>85,7%</b>	<b>14,2%</b>					<b>85,7%</b>	<b>14,2%</b>	

Tabla 6 Matriz PCI Capacidad Competitiva (Wilches, 2014)

## ANÁLISIS CAPACIDAD COMPETITIVA

En esta capacidad la empresa presenta grandes fortalezas pues se enfoca la diversidad de productos, excelentes relaciones con sus proveedores y en generar diferentes opciones ante las demás empresas, ofreciendo productos de excelente calidad a muy buen precio.

No.	CAPACIDAD FINANCIERA	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Acceso a capital cuando lo requiere	X						X		
2	Habilidad para competir con precios		X						X	
3	Rentabilidad, retorno de la inversión	X							X	
4	Contabilidad sistematizada		X					X		
5	Conocimiento de indicadores económicos			X						X
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>				<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>40%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>				<b>40%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>

Tabla 7 Matriz PCI Capacidad Financiera (Wilches, 2014)

## ANÁLISIS CAPACIDAD FINANCIERA

En la capacidad financiera la empresa DISMAFUSA como factor importante a resaltar es la fortaleza a nivel financiero que le brinda a la empresa la posibilidad de continuar con su estrategia de crecimiento y desarrollo de mercado presentando un 40% con respecto a la rentabilidad, y en el mercado potencial que posee la empresa es considerablemente amplio, tiene una excelente oportunidad para efectuar una estrategia de penetración y desarrollo de mercados.

No.	CAPACIDAD TECNOLÓGICA	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Capacidad de innovación				X					X
2	Nivel de tecnología utilizada		X						X	
3	Efectividad de los programas de entrega	X						X		
4	Valor agregado al producto				X					X
5	Aplicación de tecnologías informáticas			X						X
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>40%</b>			<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>60%</b>

Tabla 8 Matriz PCI Capacidad Tecnológica (Wilches, 2014)

### ANÁLISIS CAPACIDAD TECNOLÓGICA.

Se puede analizar que las fortalezas son favorables en esta capacidad con respecto al nivel de tecnología utilizada. La efectividad de los programas de entrega y aplicación de tecnologías informáticas se ve evidenciado que se han dado a la tarea de ir avanzado; sin embargo se encuentra debilidades como innovación y valor agregado al producto, en la actualidad en la empresa no se tiene presencia de innovación ni de valor agregado.

No.	CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Nivel académico del recurso humano			X						X
2	Estabilidad	X						X		
3	Rotación interna					X			X	
4	Ausentismo			X						X
5	Motivación				X			X		
6	Nivel de remuneración		X						X	
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>16,6%</b>	<b>16,6%</b>	<b>33,3%</b>	<b>16,6%</b>	<b>16,6%</b>		<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>

**Tabla 9** Matriz PCI Capacidad Del Talento Humano (Wilches, 2014)

### **ANÁLISIS CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO.**

Con respecto a la capacidad del talento humano presentan fortalezas de un 66,4%, con respecto al nivel académico del talento humano, estabilidad, ausentismo y nivel de remuneración; sin embargo presenta dos grandes debilidades en lo que se refiere a la rotación interna ya que no se tiene estipulada la carrera profesional y no se tiene ningún programa de motivación dentro de la empresa.

## CUADRO RESUMEN “PCI”

No.	FACTOR CLAVE A EVALUAR	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	CAPACIDAD DIRECTIVA	42,8%	14,2%	14,2%	14,2%	14,2%		42,8%	28,4%	28,4%
2	CAPACIDAD COMPETITIVA	85,7%	14,2%					85,7%	14,2%	
3	CAPACIDAD FINANCIERA	40%	40%	20%				40%	40%	20%
4	CAPACIDAD TECNOLÓGICA	20%	20%	20%	40%			20%	20%	60%
5	CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO	16,6%	16,6%	33,3%	16,6%	16,6%		33,3%	33,3%	33,3%

Tabla 10 Cuadro Resumen “PCI” (Wilches, 2014)

### ANÁLISIS CUADRO RESUMEN “PCI”

Se puede analizar que las fortalezas más altas de la empresa se encuentran en la capacidad competitiva, la cual está enfocada en: la fuerza de producto, calidad, exclusividad, lealtad y satisfacción del cliente, portafolio de productos, uso del ciclo de vida del producto y reposición, fortaleza de proveedores y disponibilidad de insumos, administración de clientes; y la capacidad financiera, la cual se basa en: acceso a capital cuando lo requiere, contabilidad sistematizada y rentabilidad, retorno de la inversión; se han realizados mejoras pues se ha contratado una empresa especializada para el departamento de contabilidad y con respecto a la capacidad competitiva se enfocan siempre en el buen trato con los clientes internos y externos de la compañía, generando con ello fidelización; sin dejar de lado la capacidad tecnológica, en la cual se han realizado mejoras, en el departamento de logística se ha adquirido maquinaria como el montacargas, la cual ha disminuido el esfuerzo de los trabajadores al momento de la distribución y

organización de la mercancía, se hace utilización de las de tecnologías informáticas para agilizar las negociaciones con proveedores; sin embargo se han no se han enfocado en lo referente a la capacidad de innovación.

Con respecto a las debilidades se puede decir que se presentan algunas falencias las capacidades directivas con respecto a: flexibilidad de la estructura organizacional, uso de análisis y planes estratégicos, aún no se ha estipulado su estructura organizacional y el perfil corporativo; y con respecto a la capacidad de talento humano en lo que concierne a: rotación interna y motivación; no se tiene estipulada la carrera profesional y no se tiene ningún programa de motivación dentro de la empresa.

## **11.4 PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL MEDIO**

El perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM) es la metodología que permite identificar y valorar las amenazas y oportunidades potenciales de una empresa; Dependiendo de su impacto e importancia. Un grupo estratégico puede determinar si un factor constituye una amenaza o una oportunidad.

El examen del medio puede subdividirse en áreas claves. Ellas son:

- 1. Factores económicos:** Relacionados con el comportamiento de la economía, el flujo de dinero, bienes y servicios, tanto a nivel nacional como internacional.
- 2. Factores políticos:** Los que se refieren al uso o asignación del poder, en relación con los gobiernos nacionales, departamentales, locales; los órganos de representación y decisión política (normas, leyes, reglamentos), sistemas de gobierno, etc.
- 3. Factores tecnológicos:** Los relacionados con el desarrollo de las máquinas, las herramientas, los procesos, los materiales, etc.
- 4. Factores geográficos:** Los relativos a la ubicación, espacio, topografía, clima, plantas, animales y recursos naturales.
- 5. Factores competitivos:** lo relativo que pueden hacer la diferencia, entre el éxito y el fracaso. En la que el crecimiento económico de la empresa, la productividad de la empresa, la calidad y servicio de la empresa, el poder de negociación de la empresa. (Gómez, 2006)

No.	FACTORES ECONOMICOS	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
	<b>OPORTUNIDADES</b>									
1	Personal profesional capacitado	X						X		
2	Personal mixto de acuerdo a cada cargo o labor.	X						X		
3	Incentivos y ventajas para la fidelización de clientes.	X						X		
4	Reconocimiento de la empresa en la comunidad a través de programas y actividades.	X						X		
5	Aceptación de la sociedad por la importancia que representan.		X						X	
6	Portafolio de servicios ajustado a la diversidad y accesibilidad de sociedad.	X						X		
7	Identificación de las necesidades y sugerencias de los clientes.	X						X		
8	Generamos confianza para recibir beneficios mutuos.		X						X	
9	Buena comunicación que genera confianza.	X						X		
10	Contacto permanente con el cliente.	X						X		
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>				<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>				<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>

Tabla 11 Perfil De Oportunidades Y Amenazas Del Medio - Factores Económicos (Wilches, 2014)

## **ANÁLISIS FACTORES ECONOMICOS**

La empresa DISMAFUSA compañía limitada cuenta con un 80% de oportunidades en la variable económica en los que se puede evidenciar: Personal profesional capacitado, Personal mixto de acuerdo a cada cargo o labor, Incentivos y ventajas para la fidelización de clientes, Reconocimiento de la empresa en la comunidad a través de programas y actividades, Aceptación de la sociedad por la importancia que representan, Portafolio de servicios ajustado a la diversidad y accesibilidad de sociedad, Identificación de las necesidades y sugerencias de los clientes, Buena comunicación que genera confianza y Contacto permanente con el cliente; lo que hace que la empresa cuente con un nivel alto y un impacto importante frente al entorno, ello se evidencia en los resultados que obtiene la empresa.

No.	FACTORES POLITICOS	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
	<b>OPORTUNIDADES</b>									
1	Seguridad para la empresa y sus clientes.	X						X		
2	Regidos bajo los reglamentos del gobierno.		X						X	
3	Aporte para beneficios ambientales mutuos.			X					X	
4	Portafolio de servicios.	X						X		
5	Cumplimiento 100%, normatividad tributaria.	X						X		
6	Incremento de clientes para redimir subsidios.			X						X
7	Aumento portafolio de servicios y mejoras tecnológicas en la empresa.	X						X		
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>				<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>40%</b>	<b>10%</b>	<b>20%</b>				<b>40%</b>	<b>10%</b>	<b>20%</b>

<b>AMENAZAS</b>										
8	Alza de los precios en la mercancía comprada.					X			X	
9	Disminución en ventas por falta de clientes					X			X	
10	Retraso de licencias				X			X		
	<b>TOTAL</b>				<b>1</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	
	<b>PORCENTAJE</b>				<b>10%</b>	<b>20%</b>		<b>10%</b>	<b>20%</b>	

Tabla 12 Perfil De Oportunidades Y Amenazas Del Medio - Factores Políticos (Wilches, 2014)

## **ANÁLISIS FACTORES POLÍTICOS**

En la empresa DISMAFUSA compañía limitada maneja gran ventaja con respecto al buen manejo de los factores políticos, como lo es: seguridad para la empresa y sus clientes, están regidos bajo los reglamentos del gobierno, un gran portafolio de servicios, normatividad tributaria, aumento portafolio de servicios y mejoras tecnológicas en la empresa. Es por ello que las oportunidades de la empresa representan un 70%; con respecto a las amenazas se ve reflejado con un 30 % en lo referente a: alza de los precios en la mercancía comprada, disminución en ventas por falta de clientes y retraso de licencias; pues son cosas que se mitigan pero no se sabe en sí que puede llegar a suceder.

No.	FACTORES TECNOLÓGICOS	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
	<b>OPORTUNIDADES</b>									
1	Tecnología de avanzada.	X						X		
2	Eficiencia y eficacia en productos y servicios.	X							X	
3	Cambios permanentes en tecnología			X						X
4	Menos tiempo para satisfacción de clientes.					X			X	
5	Capacitación permanente en medios tecnológicos					X			X	
6	Tecnología competitiva.				X			X		
7	Agiliza la satisfacción a los clientes.		X					X		
8	Actualización continua			X					X	
9	Mejoramiento constante para satisfacer al cliente.	X						X		
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>33.3%</b>	<b>11.1%</b>	<b>22.2%</b>	<b>11.1%</b>	<b>22.2%</b>	<b>%</b>	<b>55.5%</b>	<b>33.3%</b>	<b>11.1%</b>

Tabla 13 Perfil De Oportunidades Y Amenazas Del Medio - Factores Tecnológicos (Wilches, 2014)

### ANÁLISIS FACTORES TECNOLÓGICOS

La empresa DISMAFUSA compañía limitada con respecto a factor tecnológico cuenta con oportunidades de un 66.6% con respecto a: tecnología de avanzada, eficiencia y eficacia en productos y servicios, mejoramiento constante para satisfacer al cliente, agiliza la satisfacción a los clientes, actualización continua y

cambios permanentes en tecnología; todo esto se debe a que esta empresa cuenta con la maquinaria y equipos especializados.

Con respecto a las amenazas, representan un 34.4% en relación a: la capacitación permanente en medios tecnológicos y tecnología competitiva; pues se adquiere la tecnología pero no se reciben capacitaciones de acuerdo a las actualizaciones.

No.	FACTORES GEOGRAFICOS	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
	<b>OPORTUNIDADES</b>									
1	Crecimiento económico de Fusagasugá	X						X		
2	Experiencia y reconocimiento en el mercado	X						X		
3	Atracción de nuevos clientes	X						X		
4	Crecimiento y desarrollo comercial	X						X		
5	Respeto por el medio ambiente.		X						X	
6	Acceso a la empresa				X			X		
7	Ventas permanentes por empresas aledañas.				X			X		
8	Crecimiento en clientes.	X						X		
9	Buena ubicación por el flujo continuo de clientes.	X						X		
10	Medio ambiente agradable a los clientes.	X						X		
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>			<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>70%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>

**Tabla 13.** Perfil De Oportunidades Y Amenazas Del Medio - Factores Geográficos (Wilches, 2014)

### **ANÁLISIS FACTORES GEOGRÁFICOS**

En la empresa DISMAFUSA compañía limitada se ve reflejado en los factores geográficos un impacto alto con un 80% en las oportunidades, en lo que tiene que

ver con: medio ambiente agradable a los clientes, buena ubicación por el flujo continuo de clientes, crecimiento en clientes, crecimiento y desarrollo comercial, atracción de nuevos clientes, experiencia y reconocimiento en el mercado, crecimiento económico de Fusagasugá; todo esto a que la empresa mantiene una ventaja prospera con respecto a su buena ubicación. En lo referente a las amenazas, tienen un 20%, en ventas permanentes por empresas aledañas y acceso a la empresa pues no se puede prever la competencia que puede llegar.

No.	FACTORES COMPETITIVOS	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
	<b>OPORTUNIDADES</b>									
1	Identificación de seguimiento a competidores				X			X		
2	Incremento de ventas y atracción de nuevos clientes.	X						X		
3	Principal competencia				X					X
4	Servicios complementarios.			X				X		
5	Campañas publicitarias competitivas.				X				X	
6	Eventos que atraen nuevos clientes.					X				X
7	Calidad en productos y servicios.	X						X		
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>28.4%</b>	<b>0%</b>	<b>14.2%</b>	<b>42.8%</b>	<b>14.2%</b>	<b>0%</b>	<b>57%</b>	<b>14.2%</b>	<b>28.4%</b>

**Tabla 14** Perfil De Oportunidades Y Amenazas Del Medio - Factores Competitivos (Wilches, 2014)

## **ANÁLISIS FACTORES COMPETITIVOS**

Con respecto al factor competitivo en la empresa DISMAFUSA compañía limitada se ve reflejado un con 85.2% en lo referente a las oportunidades, las cuales se ven enfocadas en: calidad en productos y servicios, campañas publicitarias competitivas, servicios complementarios, incremento de ventas y atracción de nuevos clientes, identificación de seguimiento a competidores; se ve amenazado por el ingreso de nuevas competidores en el mercado y la no utilización de eventos que atraen nuevos clientes.

## CUADRO RESUMEN “POAM”

No.	FACTOR CLAVE A EVALUAR	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	VARIABLE ECONOMICA	80%	20%	0%	0%	0%	0%	80%	20%	0%
2	VARIABLE POLITICA	40%	10%	20%	10%	20%	0%	50%	30%	20%
3	VARIABLE TECNOLÓGICA	33.3%	11.1%	22.2%	11.1%	22.2%	0%	55.5%	33.3%	11.1%
4	VARIABLE GEOGRAFICA	70%	10%	0%	20%	0%	0%	90%	10%	0%
5	VARIABLE COMPETITIVA	28.4%	0%	14.2%	42.8%	14.2%	0%	57%	14.2%	28.4%

**Tabla 15** CUADRO RESUMEN “POAM” (Wilches, 2014)

### ANÁLISIS CUADRO RESUMEN “POAM”

Se puede analizar que las oportunidades de DISMAFUSA y compañía limitada son bastante altas la mayoría de los factores pues en el factor económico, cuenta con un 80% económica en los que se puede evidenciar: personal profesional capacitado, personal mixto de acuerdo a cada cargo o labor, incentivos y ventajas para la fidelización de clientes, reconocimiento de la empresa en la comunidad a través de programas y actividades, aceptación de la sociedad por la importancia que representan, portafolio de servicios ajustado a la diversidad y accesibilidad de sociedad, identificación de las necesidades y sugerencias de los clientes, buena comunicación que genera confianza y contacto permanente con el cliente; lo que hace que la empresa cuente con un nivel alto y un impacto importante frente al entorno, ello se evidencia en los resultados que obtiene la empresa; en los factores políticos en lo que tiene que ver con seguridad para la empresa y sus clientes, están regidos bajo los reglamentos del gobierno, un gran portafolio de servicios, normatividad tributaria, aumento portafolio de servicios y mejoras tecnológicas en la empresa. es por ello que las oportunidades de la empresa

representan un 70%; en los factores tecnológicos cuenta con oportunidades de un 66.6% con respecto a: tecnología de avanzada, eficiencia y eficacia en productos y servicios, mejoramiento constante para satisfacer al cliente, agiliza la satisfacción a los clientes, actualización continua y cambios permanentes en tecnología; con respecto a los factores geográficos en la empresa DISMAFUSA compañía limitada se ve reflejado en los factores geográficos un impacto alto con un 80% en las oportunidades, en lo que tiene que ver con: medio ambiente agradable a los clientes, buena ubicación por el flujo continuo de clientes, crecimiento en clientes, crecimiento y desarrollo comercial, atracción de nuevos clientes, experiencia y reconocimiento en el mercado, crecimiento económico de Fusagasugá; todo esto a que la empresa mantienen una ventaja prospera con respecto a su buena ubicación y en los factores competitivos se ve reflejado un con 85.2% en lo referente a las oportunidades, las cuales se ven enfocadas en: calidad en productos y servicios, campañas publicitarias competitivas, servicios complementarios, incremento de ventas y atracción de nuevos clientes, identificación de seguimiento a competidores.

Las amenazas de la empresa se ven reflejadas en los factores políticos con un 30 % en lo referente a: alza de los precios en la mercancía comprada, disminución en ventas por falta de clientes y retraso de licencias; pues son cosas que se mitigar pero no se sabe en sí que puede llegar a suceder, en los factores tecnológico , representan un 34.4% en relación a: la capacitación permanente en medios tecnológicos y tecnología competitiva; factores geográficos en lo referente a las amenazas, tienen un 20%, en ventas permanentes por empresas aledañas y acceso a la empresa pues no se puede prever la competencia que puede llegar y respecto a factores competitivos con respecto al factor competitivo en la empresa DISMAFUSA compañía limitada; se ve amenazado por el ingreso de nuevas competidores en el mercado y la no utilización de eventos que atraen nuevos clientes.

## 11.5 DOFA DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA

<b>FORTALEZA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CAUSA</b>
Portafolio de productos	Se maneja un amplio portafolio de productos Entre su portafolio de productos se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cementos</li> <li>• Tuberías y accesorios en PVC</li> <li>• Eléctricos</li> <li>• Griferías</li> <li>• Hierros</li> <li>• Arenas</li> <li>• Pinturas</li> <li>• Herramientas</li> <li>• Maderas y demás relacionados con la construcción y la decoración.</li> </ul>	Se tiene gran variedad de proveedores.  Distribuidores Directos de marcas de gran reconocimiento en el mercado de la construcción como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sika</li> <li>• Cementos Tequendama</li> <li>• Tuberías Durman</li> <li>• Aceros Diaco</li> <li>• Toptec</li> <li>• Maderas Arauco.</li> </ul>
Fortaleza de proveedores, disponibilidad de insumos, calidad y exclusividad en productos	Los proveedores con lo que se cuenta manejan exclusividad y excelentes precios con las empresas	Se crean relaciones estables y duraderas; lo cual genera fidelización de ambas partes
Efectividad de los programas de entrega	Se tienen definidos los procesos que se deben seguir para la entrega de la mercancía y el personal encargado de cumplir con estas funciones.	Se ha especificados unos puestos de trabajo para la entrega de la mercancía, se ha definido cuál es el proceso que debe seguir.
<b>DEBILIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CAUSA</b>
Uso de análisis y planes estratégicos	No se tiene estipulado un plan estratégico en la empresa.	Aun no se ha definido un plan estratégico para la empresa, se desarrollan las acciones sin ningún parámetro.
Contabilidad sistematizada	La empresa contrata a un outsourcing	Se encarga del manejo de la contabilidad, entrega de estados financieros y demás actividades. Se obtienen mejores resultados, pero al momento de la toma de decisiones no se cuenta con la información de forma automática.
Flexibilidad de la estructura organizacional	La estructura organizacional de la empresa no	La empresa ha trabajado de forma

	está definida, cuenta con las áreas específicas pero no se han estipulado; de igual forma no se ha definido su perfil corporativo	empírica, guiada por los conocimientos de la experiencia de su gerente y sub gerente.
Capacidad de innovación	A pesar de que se maneja gran variedad de productos la innovación que se tiene es planteada por los proveedores más no por la empresa directamente.	No se ha dado la importancia necesaria para el desarrollo de innovación en la empresa, ya sea en los productos que se comercializa, la forma de entrega o la forma en la que se realizan los pedidos.
Valor agregado al producto	La empresa cuenta solo como valor agregado el transporte de las mercancías a los lugares estipulados por el cliente, es un punto de diferenciación con respecto a las otras ferreterías pero se debe ir investigando cual puede ser su otro valor agregado.	No se han realizado investigaciones pertinentes con respecto a este tema, saben que deben plantear nuevas alternativas como Asesorías gratuitas en la compra de algún producto, obsequios a quienes visiten la empresa, en lugar de hacer descuentos, ofrecer algo extra, pero aún no se han realizado.
Ausencia de Motivación a los empleados	No se motiva al empleado de ninguna forma	Desconocimiento con respecto a esta situación, aun no se han desarrollado planes de motivación e incentivos hacia los empleados.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CAUSA</b>
Aumento portafolio de servicios y mejoras tecnológicas en la empresa.	Es necesario mantenerse en el mercado como una de las más grandes distribuidora y comercializadora de materiales de construcción.	Ampliar cada vez el portafolio de servicios con el ánimo de mantenerse en el mercado como una de las más grandes y mejores empresas dentro de la región.
Experiencia y reconocimiento en el mercado	Dado el tiempo que lleva en el mercado se resalta la buena labor realizada y el buen manejo de los recursos.	Estrategias de mercado incentivando al cliente con el fin de garantizar el reconocimiento de la misma.
Incremento de ventas y atracción de nuevos clientes.	DISMAFUSA compañía limitada maneja una gran proporción de clientela, pero es necesario cada día captar nueva clientela ello se realizara mediante visitas a encuentros de negocios, mayor publicidad por redes sociales y página web, pautas radiales, entre otras.	Implementación de publicidad y promoción de la empresa DISMAFUSA compañía limitada, brindar a los asesores comerciales publicidad, dotación y algunos obsequios para que ellos logren atraer a los nuevos clientes.

Mejoramiento constante para la satisfacción al cliente.	La empresa DISMAFUSA cuenta con productos certificados y de buena calidad ofreciendo así el mejor servicio de materiales de construcción.	Mantener la posición en el mercado y continuar con el liderazgo de todas las ferreterías como la mejor dentro del municipio de Fusagasugá proporcionando el mejor servicio con calidad.
Eventos que atraen nuevos clientes.	Dado que la empresa DISMAFUSA compañía limitada maneja una gran proporción de clientes se ve necesario influir más en el mercado.	Es necesario mantener publicidad y promociones constantes de las empresas con el ánimo de incentivar tanto a los vendedores como a los compradores.
<b>AMENAZAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CAUSA</b>
Alza de precios en cualquier línea de productos.	Es importante para la empresa mantener y sostener los precios de los productos durante el año ya que se ve afectado tanto para el vendedor como para el comprador.	Debido al incremento de precios puede afectar económicamente la empresa ya que no se justifican los precios acorde al mercado, se puede presentar escasez de productos si aún no se han adquirido.
Retraso de licencias	Dado a la inestabilidad política y económica es perjudicial para la empresa DISMAFUSA compañía limitada ya que se ve afectado por el retraso de la licencias.	Es necesario contar con las licencias establecidas por la ley para la realización de dicha actividad, esto con el fin de evitar alguna sanción económica a la empresa DISMAFUSA compañía limitada.
Disminución de precios respecto a la competencia	Se ve afectada la empresa en el momento de manejar precios, pues la competencia los tiene más económicos perjudicando el mercado.	Ingreso al mercado de grandes competidores ofreciendo los mismos productos por menores precios.
Disminución en ventas por falta de clientes	DISMAFUSA compañía limitada cada día está en la labor de reclutar clientes, sin embargo es necesario mantener firme al cliente ofreciéndole el mejor servicio.	La competencia maneja buen plan de marketing y publicidad reclutando clientes de las demás compañías.

<p><b>DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b></p>  <p>(Ruiz, 2012)</p>	<p><b>Fortalezas (F)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplio Portafolio de productos.</li> <li>• Fortaleza de proveedores, disponibilidad de insumos, calidad y exclusividad en productos</li> </ul>	<p><b>Debilidades (d)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad de la estructura organizacional de la empresa.</li> <li>• Ausencia de Motivación a los empleados de la empresa DISMAFUSA.</li> </ul>
<p><b>Oportunidades (O)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de ventas y atracción de nuevos clientes.</li> <li>• Experiencia y reconocimiento en el mercado</li> </ul>	<p><b>Estrategias (F.O)</b></p> <p><b>F1 - O1:</b> Debido al amplio portafolio de productos con el que cuenta la empresa se recomiendan políticas que ayuden a incrementar el nivel de ventas; de igual forma con la ayuda de los asesores de ventas se captaran nuevos clientes.</p> <p><b>f2 - O2:</b> dado el posicionamiento y la experiencia en el mercado se ha generado grandes vínculos con los proveedores; lo que hace que se mantenga disponibilidad en los insumos, calidad y exclusividad de los productos, se plantea generar mayor fidelización con los mismos proveedores generando así el punto de diferenciación con respecto a la forma de pago, entrega, obsequios y demás.</p>	<p><b>Estrategias (D.O)</b></p> <p><b>D1-O1:</b> Fortalecer la estructura organizacional de la empresa, pese a que su trayectoria es de muchos años aún no se ha establecido como tal, para ello se plantea tener en cuenta la atracción para generar nuevos clientes, enfocase siempre en el buen trato con los clientes internos y externos de la compañía, generando con ello fidelización.</p> <p><b>D2-O2</b> A pesar de su experiencia y reconocimiento en el mercado no se ha incorporado en la empresa lo referente a la motivación; se ve necesario implementar programa de motivación en donde se incentiva al empleado, se tenga sentido de pertenencia; se puede iniciar con las celebraciones de cumpleaños y fechas especiales.</p>
<p><b>Amenazas (A)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alza de precios en cualquier línea de productos.</li> </ul>	<p><b>Estrategias (F.A)</b></p> <p><b>F1-A1</b> Mantener un rango de precios estable, en caso de que se presente un alza de precios en cualquier línea de producción no sería tan notorio pues ya se tiene previsto desde el</p>	<p><b>Estrategias (D.A)</b></p> <p><b>D1-A1:</b> Plantear alternativas que mitiguen el alza de los productos de un momento a otro, adaptando a ello la estructura organizacional</p>

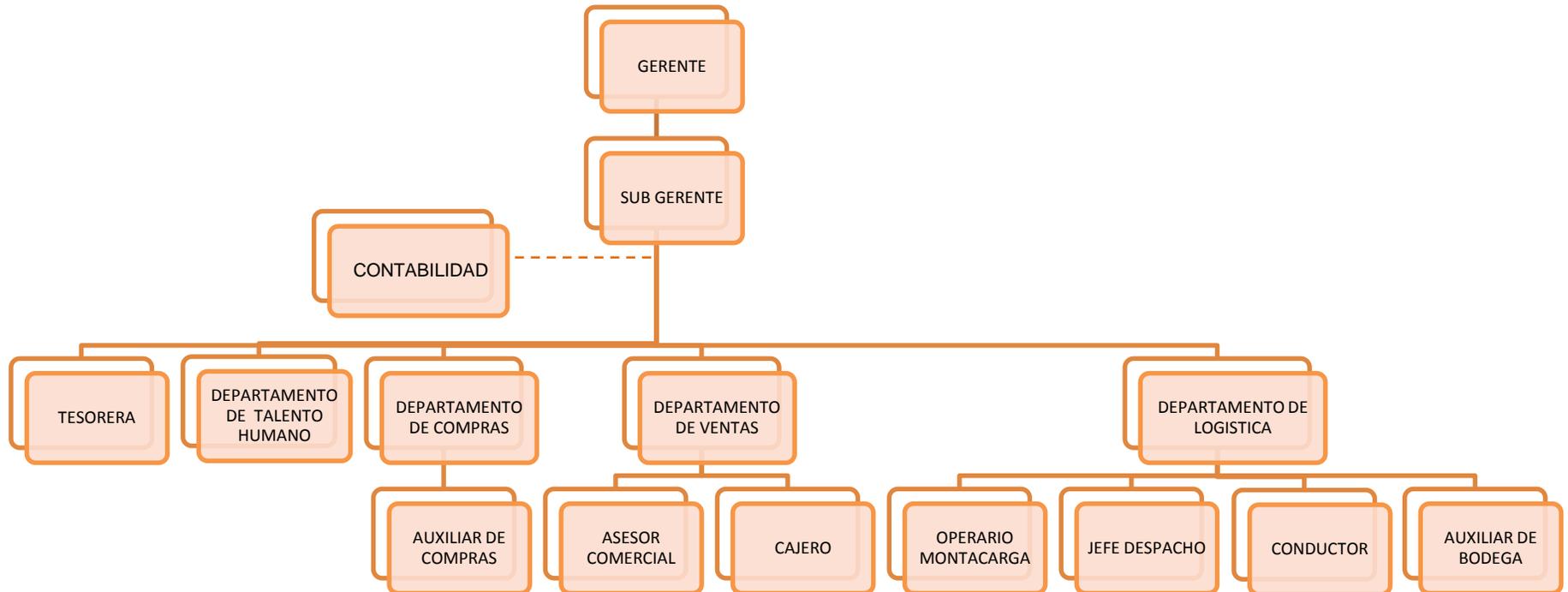
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución de precios por parte de la competencia capacitación permanente en medios tecnológicos</li> </ul>	<p>inicio.  <b>F2- A2:</b> Apoyándose en las buenas relaciones actuales que tienen con los proveedores realizar alianzas comerciales con los mismos, logrando con ello precios favorables, preferencia y compromiso por ambas partes, pues DISMAFUSA se caracteriza por mantener precios justos y centralizados</p>	<p>de la empresa, generando ideas y fortaleciendo las áreas en las que se presenten mayores falencias.  <b>D2- A2:</b> Implementar la motivación en los empleados con el fin de desarrollar mejores relaciones dueño / empleados y de esta manera mejorar el desempeño de los empleados frente a los mercados objetivos creando a su vez estrategias comerciales con respecto a su competencia.</p>
---	---	---

**Tabla 16** Matriz DOFA (Wilches, 2014)

## 12. ETAPA III: PROPUESTA DE REESTRUCTURACION ORGANIZACIONAL

### 12.1 ORGANIGRAMA

10



<sup>10</sup> Diseñado por Lina Camila González Cruz y Nataly Romero González

## 12.2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

### 12.2.1. MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la comercialización y distribución de materiales de construcción en general con la más alta calidad y oportunidad en la entrega del producto, garantizando el mejor servicio para la satisfacción nuestros clientes.

### 12.2.2 VISIÓN

En el año 2020 seremos una empresa posicionada en Fusagasugá, convirtiéndonos en la mejor opción en el mercado con proyección a los municipios que conforman la región del Sumapaz; comprometidos por la alta calidad y oportunidad para total satisfacción de nuestros clientes.

### 12.2.3 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- Respeto
- Honestidad
- Responsabilidad
- Disciplina
- Cumplimiento
- Confianza

### MATRIZ AXIOLOGICA

GRUPOS DE REFERENCIA PRINCIPIOS	SOCIEDAD	ESTADO	CLIENTES	PROVEERDORES	COLABORADORES
Respeto	X	X	X	X	X
Honestidad	X	X	X	X	X
Responsabilidad			X	X	

Disciplina				X	X
Cumplimiento	X	X	X	X	X
Confianza			X	X	X

Tabla 17 Matriz Axiológica (Wilches, 2014)

#### 12.2.4 POLÍTICAS ORIENTADAS AL CLIENTE:

- Mantener en el equipo personas con valores éticos, motivadas y comprometidas en generar relaciones de valor, para ofrecer un excelente servicio.
- Superar las expectativas de los clientes trabajando en pro de una mejora continua.
- Respetar las normas y procedimientos que rige la Ferretería.
- Proporcionar una entrega efectiva con productos de excelente calidad, dando uso adecuado a nuestros recursos.
- Cumplir con las obligaciones del estado, aportando al desarrollo económico y social de la región.

#### 12.2.5 OBJETIVOS CORPORATIVOS

Los objetivos corporativos están relacionados con el plan futuro de la empresa, a donde se quiere llegar y lo que se quiere logran en DISMAFUSA y compañía limitada.

##### 12.2.5.1 Objetivo General

Posicionar en el mercado a la empresa DISMAFUSA como la empresa líder en comercialización y distribución de materiales de construcción.

### **12.2.2.1 Objetivos Específicos**

- Generar fidelización por parte de los clientes y confianza por parte de los proveedores.
- Brindar alternativas con respecto a la amplia variedad de productos.

### **12.2.6 ESTRATEGIAS CORPORATIVAS**

Las estrategias corporativas son diseñadas teniendo en cuenta el análisis y diagnóstico que se realizó a DISMAFUSA y compañía limitada, se plantea como la propuesta de reestructuración.

#### **PRODUCTOS:**

DISMAFUSA compañía limitada cuenta con un amplio portafolio de productos se incluyen cementos, tuberías y accesorios en PVC, eléctricos, griferías, hierros, arenas, pinturas, herramientas, maderas y demás relacionados con la construcción y la decoración, distribuidores directos de marcas de gran reconocimiento en el mercado de la construcción como Sika, Cementos Tequendama, Tuberías Durman, Aceros Diaco, Toptec, Maderas Arauco, entre otros. DISMAFUSA Ferretería cuenta con flota de vehículos propia para hacer llegar los productos a donde éstos sean requeridos. Cuenta con un excelente grupo de colaboradores comprometidos con brindar el mejor servicio y satisfacer las necesidades de los clientes, con el fin mantener este nivel competitivo se desarrollara el proceso de planeación de actividades que permitan facilitar y realizar una gestión eficiente de administración de todas las áreas de la compañía, manteniendo los principios, valores, diseñando y aplicando los procesos entre las áreas.

## **TECNOLOGÍA:**

Asegurar que la empresa disponga de una capacidad tecnológica y administrativa, suficiente y adecuada para responder ante las necesidades de los clientes.

## **PUBLICIDAD:**

Diseñar estrategias publicitarias en las cuales resalte el portafolio de servicios que ofrecen precios justos con una excelente calidad.

## **CLIENTES:**

Brindar atención oportuna y personalizada para mejorar la relación con los clientes; por medio de técnicas de comunicación y herramientas tecnológicas como redes sociales, con el fin de mejorar la atención con cada uno de los clientes que busquen información sobre los productos y servicios que ofrece la empresa.

### **12.2.7 CADENA DE VALOR:**

La cadena de valor es diseñada teniendo en cuenta el análisis y diagnóstico que se realizó a DISMAFUSA y compañía limitada, se plantea como la propuesta de reestructuración.

- **Enfoque de valor al cliente**

DISMAFUSA compañía limitada se enfoca en la calidad de sus productos, es por ello que cuenta con excelentes proveedores, se basa en la diferenciación y segmentación del mercado, los productos a precios justos y asequibles en todo

su portafolio de servicios; además cuenta con envíos a domicilio y facilidades de pago con tarjetas de crédito.

- **Innovación de los productos o excelencia en producto**

DISMAFUSA compañía limitada trabaja con marcas de gran reconocimiento en el mercado de la construcción, con el propósito de ofrecer productos de buena calidad y buscando la satisfacción total del cliente, además brindar servicio especial para los clientes.

### **12.3 PROPUESTA PLAN DE MOTIVACIÓN**

Toda empresa debe actualizarse con herramientas modernas que incentiven y motiven al personal. El fin de este programa de motivación y capacitación es dar un punto de partida para obtener satisfacción de los empleados, se de interés a las necesidades que ellos poseen y se oriente de la mejor maneja para mitigar las falencias que ellos pueden llegar a tener.

#### **BENEFICIOS.**

- Con el programa de motivación se aumentara la productividad de los empleados
- Se obtendrán mejores relaciones entre los empleados de la empresa, clientes y demás personas con las que tengan que interactuar.

#### **OBJETIVO**

Crear un entorno en el que los empleados puedan satisfacer sus objetivos, donde se tenga en cuenta sus aportes, el esfuerzo y la efectividad que cada uno utiliza para desarrollar mejor sus funciones.

## **PROGRAMA DE MOTIVACIÓN.**

Se da a conocer el programa de motivación el cual contiene una serie de aspectos que servirán de base fundamental para desarrollar la motivación en el personal de la empresa DISMAFUSA y compañía limitada, el cual generará grandes beneficios a la misma, pues es allí donde se identifican los objetivos individuales y se quiere coincidir lo más posible con los de la organización, con ello se logrará mayor productividad y se mejoraran las relaciones.

En el contenido de este programa se presentan algunos los aspectos a tener en cuenta para la utilización, el cual generara beneficios al momento de la ejecución de las funciones:

### **Pasos**

1. Es necesario designar una persona que se encargue de la organización de las actividades, que tenga claridad sobre el tema.
2. Asignar las herramientas y recursos necesarios para desarrollar dicho programa, (papelería y lugares indicados para desarrollar las actividades planteadas).
3. Dar a conocer el programa mediante el departamento de talento humano, plantear un cronograma de actividades en cada una de las áreas.
4. Implementar.

El programa de motivación está dividido en dos secciones; en la primera parte se realizará un cuestionario a cada empleado, luego de eso se realizaran actividades grupales para establecer relación en ambas partes.



(Ruiz, 2012)

## CUESTIONARIO INDIVIDUAL

FECHA:

**OBJETIVO:** Conocer las actividades realizadas por los empleados.

De antemano damos las gracias por brindarnos un poco de su tiempo para dar solución a este cuestionario; su información es de gran importancia para conocer un poco más de sus gustos y preferencias.

Marque con una X la respuesta correcta.

Que actividades realiza usted en su tiempo libre:

- Deportivas
- Culturales
- Otras

En caso que su respuesta sea **DEPORTIVAS:**

- 1.Cuál de estas actividades deportivas realiza:
  - Futbol
  - Baloncesto
  - Ciclismo
  - Voleibol
  - Otros
2. ¿Le gustaría tener encuentros deportivos con sus compañeros de trabajo?
  - SI
  - NO
3. ¿Qué día le gustaría realizar estos encuentros deportivos?

En caso que su respuesta sea **CULTURALES:**

1. Cuál de estas actividades culturales realiza:
  - Ver películas
  - Visitar teatros
  - Leer libros
  - Otros
2. ¿Le gustaría tener encuentros culturales con sus compañeros de trabajo?
  - SI
  - NO
3. ¿Qué día le gustaría realizar estos encuentros?

En caso que su respuesta sea **OTRAS:**

1. Cuál actividad realiza:
 

---
2. ¿Le gustaría que sus compañeros de trabajo realicen actividades similares a las que usted realiza?
  - SI
  - NO
3. ¿Qué día le gustaría realizar estas actividades?
  - Lunes
  - Martes

<p> <input type="checkbox"/> Lunes  <input type="checkbox"/> Martes  <input type="checkbox"/> Miércoles  <input type="checkbox"/> Jueves  <input type="checkbox"/> Viernes  <input type="checkbox"/> Sábados  <input type="checkbox"/> Domingos </p> <p>4. ¿En qué horario le gustaría que se desarrollen los encuentros deportivos?</p> <p> <input type="checkbox"/> En las mañanas  <input type="checkbox"/> En las tardes  <input type="checkbox"/> En las noches </p> <p>5. Según usted ¿cuáles serían los lugares indicados para desarrollar los encuentros deportivos?</p> <hr/> <p>6. Cree usted que realizar ese tipo de actividades serán de gran ayuda para mejorar las relaciones con sus compañeros y salir de la rutina</p> <p> <input type="checkbox"/> SI  <input type="checkbox"/> NO </p>	<p> <input type="checkbox"/> Lunes  <input type="checkbox"/> Martes  <input type="checkbox"/> Miércoles  <input type="checkbox"/> Jueves  <input type="checkbox"/> Viernes  <input type="checkbox"/> Sábados  <input type="checkbox"/> Domingos </p> <p>4. ¿En qué horario le gustaría que se desarrollen los encuentros culturales?</p> <p> <input type="checkbox"/> En las mañanas  <input type="checkbox"/> En las tardes  <input type="checkbox"/> En las noches </p> <p>5. Según usted ¿cuáles serían los lugares indicados para desarrollar los encuentros deportivos?</p> <hr/> <p>6. Cree usted que realizar ese tipo de actividades serán de gran ayuda para mejorar las relaciones con sus compañeros y salir de la rutina</p> <p> <input type="checkbox"/> SI  <input type="checkbox"/> NO </p>	<p> <input type="checkbox"/> Miércoles  <input type="checkbox"/> Jueves  <input type="checkbox"/> Viernes  <input type="checkbox"/> Sábados  <input type="checkbox"/> Domingos </p> <p>4. ¿En qué horario le gustaría que se desarrollen estas actividades?</p> <p> <input type="checkbox"/> En las mañanas  <input type="checkbox"/> En las tardes  <input type="checkbox"/> En las noches </p> <p>5. Según usted ¿cuáles serían los lugares indicados para desarrollar las actividades?</p> <hr/> <p>6. Cree usted que realizar ese tipo de actividades serán de gran ayuda para mejorar las relaciones con sus compañeros y salir de la rutina</p> <p> <input type="checkbox"/> SI  <input type="checkbox"/> NO </p>
--	--	---

**Tabla 18** Cuestionario individual <sup>11</sup>

<sup>11</sup> Diseñado por Lina Camila González Cruz y Nataly Romero González

Luego de realizar el cuestionario a los empleados, se debe realizar una la tabulación, establecer cuales con los datos más comunes e iniciar el desarrollo de estas actividades; para el desarrollo de dichas actividades debe realizarse un presupuesto, un plan de acción y el cronograma como se van a desarrollar pues debe tenerse en cuenta las opiniones de la gran mayoría de los empleados.

### **ACTIVIDADES DEL PROGRAMA MOTIVACIONAL**

Luego de realizar el cuestionario individual deben realizarse actividades con todo el personal; la persona encargada del programa puede establecer los grupos de trabajo como le parezca más conveniente, puede ser por áreas de trabajo o simplemente integrando todas las áreas.

En parte del programa se da a conocer una serie de actividades que se pueden realizar para integrar y conocer a los empleados de la empresa DISMAFUSA

	ACTIVIDADES GRUPALES	FECHA:
<p><b>OBJETIVO:</b> lograr la integración de todos los empleados, construyendo un buen clima laboral y que se generen vínculos fortalecidos.</p> <p><b>Algunas de estas actividades son:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollo de las actividades planteadas del cuestionario individual</li> </ul> <p>Cuando se realizan actividades fuera del lugar se trabajó, se sale de la rutina y se dan nuevos espacios para conocer a los compañeros de trabajo. Se debe plantear alternativas en las tres opciones pues no se debe enfatizar solo en una.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Celebración de fechas especiales</li> </ul> <p>Dentro de las fechas especiales se puede contemplar lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumpleaños.</li> <li>➤ Día de la mujer.</li> <li>➤ Día del hombre.</li> <li>➤ Cumpleaños de la empresa.</li> <li>➤ Día del trabajador.</li> </ul> <p>Con esa clase de actividades se logran integrar a los empleados, ellos mismos propongan el lugar, la decoración y las fechas en que se va a realizar la actividad; se puede proponer una cuota semanal o mensual destinada a esas actividades.</p>		

**Tabla 19** Actividades Grupales

Con la aplicación de estas actividades se lograra la integración de los empleados, se generara motivación pues se está pensando en el bienestar y la comodidad de los empleados.

	<b>ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN MUTUA</b>	<b>FECHA:</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> identificar los conflictos y las ideas que se presentan entre los compañeros de trabajo.</p> <p>Para la realización de esta actividad es necesario establecer un representante de cada departamento, este a su vez será el encargado de difundir los conflictos y las nuevas ideas de sus compañeros.</p> <p>Luego de tener un representante de cada departamento se debe realizar una socialización con los demás, en donde cada uno deberá dar a conocer sus puntos de vista, plantear una hipótesis del porque se generan esa clase de conflictos y /o ideas; luego de que todos los representantes sean escuchados se plasmara una lluvia de ideas, de la cual debe resultar una posible solución.</p>		

**Tabla 20** Actividades De Evaluación Mutua

Con la realización de actividades de evaluación mutua se pondrá en práctica la solución de conflicto desde los mismos empleados, es decir ellos dan a conocer la situación que se está presentando y así mismo dan una posible solución.

<sup>12</sup> Diseñado por Lina Camila González Cruz y Nataly Romero González

## **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

La capacitación forma parte fundamental en una empresa, pues de ello depende el funcionamiento de la misma, la actualización y la buena realización de las actividades.

El personal debe ir adquiriendo mayores conocimientos, para así poder especializarse y desempeñarse de una mejor forma, se deben utilizar mejor técnicas para el desarrollo de sus funciones.

### **IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN.**

"El proceso de capacitación permite establecer y reconocer requerimientos futuros, el suministro de empleados calificados y aseguran el desarrollo de los Recursos Humanos disponibles. Tiene la finalidad del perfeccionamiento técnico del trabajador."<sup>13</sup> (Grijalva)

### **DESARROLLO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.**

Para elaboración del programa de capacitación se debe desarrollar un diagnóstico de necesidades de capacitación, el cual debe responder a las preguntas

- "¿Quiénes necesitan la capacitación?
- ¿En que se necesita la capacitación?
- ¿En qué nivel de profundidad?"<sup>14</sup> (Morales, 2010)

Para determinar las necesidades y expectativas de cada uno de los empleados se propone realizar el siguiente cuestionario, el cual dará claridad de en qué se debe capacitar para desempeñar mejor sus funciones y obtener mayor conocimiento

---

<sup>13</sup> <http://www.alfinal.com/consultoria/capacitacion.php>

<sup>14</sup>

[http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/diagnosticos\\_de\\_necesidades\\_de\\_capacitacion.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/diagnosticos_de_necesidades_de_capacitacion.pdf)



**CUESTIONARIO**

**FECHA:**

**OBJETIVO:** obtener la información requerida para determinar la capacitación que requiere el personal.

**Nombre:**

**Edad:**

**Grado de escolaridad:**

**Departamento al que pertenece:**

**Nombre del puesto de trabajo:**

1. ¿Ha recibido capacitación en algún tema?

- SI
- NO

2. En caso de que su respuesta sea afirmativa, ¿en qué recibió capacitación?

\_\_\_\_\_

3. ¿actualmente cree usted que necesita la capacitación?

- SI
- NO

Justifique su respuesta

\_\_\_\_\_

4. ¿En qué se necesita la capacitación?

\_\_\_\_\_

5. ¿En qué nivel de profundidad cree usted que necesita la capacitación?

- Bajo
- Medio
- Alto

7. ¿Qué día le gustaría recibir las capacitaciones?

- Lunes

<input type="checkbox"/> Martes <input type="checkbox"/> Miércoles <input type="checkbox"/> Jueves <input type="checkbox"/> Viernes <input type="checkbox"/> Sábados <input type="checkbox"/> Domingos
<p>8. ¿En qué horario le gustaría que se desarrollen las capacitaciones?</p> <input type="checkbox"/> En las mañanas <input type="checkbox"/> En las tardes <input type="checkbox"/> En las noches
<p>6. ¿En qué lugar le gustaría recibir la capacitación?</p> <input type="checkbox"/> En la empresa <input type="checkbox"/> Fuera de la empresa
<p>7. ¿Qué técnica le gustaría que se empleara en las capacitaciones?</p> <input type="checkbox"/> Conferencias <input type="checkbox"/> Casos <input type="checkbox"/> Videos <input type="checkbox"/> Exposiciones <input type="checkbox"/> Otros ¿Cuáles? _____

**Tabla 21** Desarrollo Del Programa De Capacitación.<sup>15</sup>

Luego de diligenciado este cuestionario se tendrá claridad en que necesitan capacitación los empleados; el paso a seguir es realizar las consultas pertinentes de quienes realizan el tipo de capacitaciones y realizar el presupuesto.

- Se debe tener claridad en lo que se va a capacitar
- Se debe establecer el lugar apropiado para recibir la capacitación, pues de la disposición y disponibilidad depende el éxito de la capacitación.
- Luego de realizar la capacitación se debe realizar una evaluación pertinente, que refleje la mejora en el área que se capacito.

<sup>15</sup> Diseñado por Lina Camila González Cruz y Nataly Romero González

Se propone realizar capacitación en lo referente al servicio al cliente pues directa o indirectamente cada uno de los empleados tiene alguna relación con los clientes de la empresa y todos deben tener conocimientos sobre este tema.

➤ **SERVICIO AL CLIENTE**

- ¿Qué es servicio al cliente?
- Características del servicio
- ¿Qué es la calidad del servicio?
- Circulo de calidad del servicio
- Importancia de un cliente
- Los 10 mandamientos del servicio al cliente
- Por qué se pierden los clientes
- Como tratar a un cliente molesto

Diplomado Cámara de Comercio de Bogotá<sup>16</sup> (Bogotá, 2016)

<b>CAPACITACIÓN</b>	<b>INTENSIDAD</b>	<b>VALOR/ HORA</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Servicio al cliente	80	\$39.375	\$3.150.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$3.150.000</b>

**Tabla 22** Costo Capacitación

<sup>16</sup> <http://www.ccb.org.co/Eventos-y-capacitaciones/Nuestros-eventos/Diplomados/Atencion-y-servicio-al-cliente>

## 12.4 PROPUESTA DE ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO Y PERFILES DE PERSONAL

 <p><b>DISMAFUSA FERRETERIA</b> <i>Primeros en Calidad y Servicio!</i> (Ruiz, 2012)</p>	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b></p>	<p><b>FECHA: 03 de octubre 2016</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 1.0</b></p>
<p><b>DOCUMENTO CONTROLADO</b></p>		
<p><b>I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</b></p>		
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	GERENTE	
<b>DEPARTAMENTO</b>	Gerencia General	
<b>CODIGO DEL PUESTO:</b>	001	
<b>NIVEL JERARQUICO:</b>	Directivo	
<b>REPORTA A:</b>	No aplica	
<b>SUPERVISA A:</b>	Personal de la empresa	
<b>RELACIONES INTERNAS CON:</b>	Personal de la empresa	
<b>RELACIONES EXTERNA CON:</b>	Proveedores y clientes	
<b>SALARIO:</b>	\$6.000.000	
<b>HORARIO:</b>	Lunes - Viernes 7:00 a. m.12:00m. - 1:30p.m. a 5p.m. / Sábado 7:30 a.m. a 1:00 p.m.	
<b>ADSCRIPCIÓN:</b>	Calle 25 No. 39 Bis – 03 Fusagasugá	
<b>DESCRIPCIÓN GENÉRICA:</b>	Responsable de liderar y coordinar las funciones de la empresa como las ventas, el mercado y las operaciones del día a día.	
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Representar legalmente a la empresa ante las facultades que le confiera la ley.</li> <li>2) Supervisar a los empleados de la empresa.</li> <li>3) Tomar decisiones y dirigir el rumbo de la empresa hacia sus objetivos</li> <li>4) Planeación y organización de su grupo de trabajo</li> <li>5) Dirección y el control de las actividades de la empresa.</li> <li>6) Guiar y motivar al personal de la empresa.</li> <li>7) Delegar funciones a cualquiera de los empleados de la empresa.</li> <li>8) Establecer relación con los proveedores.</li> <li>9) Conocer cada una de las áreas y el funcionamiento de éstas</li> <li>10) Tener una visión global de la empresa y su entorno, tomando decisiones concretas sobre objetivos concretos</li> <li>11) Establecer los planes de desarrollo de la</li> </ol>	

	<p>empresa.</p> <p>12) Conocer el mercado y tomar las medidas necesarias para que su empresa funcione con éxito.</p> <p>13) Realizar las labores administrativas.</p> <p>14) Obtener el mejor aprovechamiento del personal y de los recursos disponibles para obtener mejores resultados.</p> <p>15) Planear de estrategias, cumplimiento de metas.</p> <p>16) Dirigir al personal.</p>	
<b>II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>HABILIDADES REQUERIDAS:</b>	Dirección de una empresa, liderazgo, Conocimientos en mercadeo, finanzas, presupuestos, proyección, normas de control y manejo de personal.	
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Professional en Administración de empresas.	
<b>MANEJO DE EQUIPO:</b>	Equipos de computo de oficina	
<b>IDIOMA:</b>	Español	
<b>EXPERIENCIA:</b>	5 años	
<b>OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Cargos administrativos en empresas similares	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Es el responsable del buen desempeño de la empresa y de los resultados de la misma.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	Oficina dotada de todos los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las tareas	
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Perfecto estado de salud	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
LINA GONZALEZ NATALY ROMERO	JULIO ALBERTO GARZÓN	MANUEL RUIZ

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b>	<b>FECHA: 03 de octubre 2016</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	SUB- GERENTE	
<b>DEPARTAMENTO</b>	Gerencia General	
<b>CODIGO DEL PUESTO:</b>	002	
<b>NIVEL JERARQUICO:</b>	Administrativo	
<b>REPORTA A:</b>	Gerente	
<b>SUPERVISA A:</b>	Personal de la empresa	
<b>RELACIONES INTERNAS CON:</b>	Personal de la empresa	
<b>RELACIONES EXTERNA CON:</b>	Proveedores y clientes	
<b>SALARIO:</b>	\$2.300.000	
<b>HORARIO:</b>	Lunes - Viernes 7:00 a. m.12:00m. - 1:30p.m. a 5p.m. / Sábado 7:30 a.m. a 1:00 p.m.	
<b>ADSCRIPCIÓN:</b>	Calle 25 No. 39 Bis – 03 Fusagasugá	
<b>DESCRIPCIÓN GENÉRICA:</b>	Se encarga de reemplazar al gerente en las actividades desarrolladas por el mismo cuando él se encuentre ausente, coordinación y supervisión de los procesos de la empresa.	
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisar a los empleados de la empresa.</li> <li>2. Tomar decisiones y dirigir el rumbo de la empresa hacia sus objetivos en conjunto con el gerente</li> <li>3. Planeación y organización del grupo de trabajo cuando el gerente no se encuentra</li> <li>4. Delegar funciones a los empleados de la empresa.</li> <li>5. Establecer relación con los proveedores.</li> <li>6. Conocer cada una de las áreas y el funcionamiento de éstas</li> <li>7. Conocer el mercado y tomar las medidas necesarias para que su empresa funcione con éxito.</li> <li>8. Realizar las labores administrativas.</li> <li>9. Obtener el mejor aprovechamiento del personal y de los recursos disponibles para obtener mejores resultados.</li> <li>10. Venta y distribución de materiales para la construcción.</li> </ol>	
<b>II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>HABILIDADES REQUERIDAS:</b>	Manejo de personal, toma de decisiones y planificación; conocimientos en el área de contabilidad y ventas	
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Professional en Administración de empresas.	
<b>MANEJO DE EQUIPO:</b>	Equipos de computo de oficina	

<b>IDIOMA:</b>	Español	
<b>EXPERIENCIA:</b>	5 años	
<b>OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Cargos administrativos en empresas similares	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Es el responsable del buen desempeño de la empresa.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	Oficina dotada de todos los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las tareas	
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Perfecto estado de salud	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
LINA GONZALEZ NATALY ROMERO	JULIO ALBERTO GARZÓN	MANUEL RUIZ

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b>	<b>FECHA: 03 de octubre 2016</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	TESORERIA	
<b>DEPARTAMENTO</b>	Contabilidad	
<b>CODIGO DEL PUESTO:</b>	003	
<b>NIVEL JERARQUICO:</b>	Administrativo	
<b>REPORTA A:</b>	Gerente, Contador y Revisor Fiscal.	
<b>SUPERVISA A:</b>	Cajera	
<b>RELACIONES INTERNAS CON:</b>	Personal de la empresa	
<b>RELACIONES EXTERNA CON:</b>	No aplica	
<b>SALARIO:</b>	\$900.000	
<b>HORARIO:</b>	Lunes - Viernes 7:00 a. m.12:00m. - 1:30p.m. a 5p.m. / Sábado 7:30 a.m. a 1:00 p.m.	
<b>ADSCRIPCIÓN:</b>	Calle 25 No. 39 Bis – 03 Fusagasugá	
<b>DESCRIPCIÓN GENÉRICA:</b>	La recepción y control de los ingresos y gastos de la compañía.	
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisando y seguimiento a los asuntos relacionados con los movimientos económicos.</li> <li>2. Elaborar previsiones de flujos en función de los distintos presupuestos elaborados por los demás departamentos de la empresa</li> <li>3. Tiene como responsabilidad los cobros y pagos generados dentro de la empresa.</li> <li>4. Organización de facturas.</li> </ol>	
<b>II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>HABILIDADES REQUERIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y conocimiento en el manejo de archivos.</li> <li>• Conocimiento en actividades financieras.</li> </ul>	
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Profesional en el área de Contaduría, Economía, Administración de Empresas o profesiones relacionadas con las ciencias económicas.	
<b>MANEJO DE EQUIPO:</b>	Equipos de computo de oficina - software contable SIIGO	
<b>IDIOMA:</b>	Español	
<b>EXPERIENCIA:</b>	1 años	
<b>OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Cargos administrativos en empresas similares	

<b>RESPONSABILIDAD</b>	Discreción en el manejo de la información. Organización de datos.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	Oficina dotada de todos los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las tareas	
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Perfecto estado de salud	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
LINA GONZALEZ NATALY ROMERO	JULIO ALBERTO GARZÓN	MANUEL RUIZ

 <p>(Ruiz, 2012)</p>	<b>MANUAL DE FUNCIONES DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b>	<b>FECHA: 03 de octubre 2016</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	JEFE DEPARTAMENTO DE COMPRAS	
<b>DEPARTAMENTO</b>	Compras	
<b>CODIGO DEL PUESTO:</b>	005	
<b>NIVEL JERARQUICO:</b>	Administrativo	
<b>REPORTA A:</b>	Gerente y Sub Gerente.	
<b>SUPERVISA A:</b>	Auxiliar de compras	
<b>RELACIONES INTERNAS CON:</b>	Personal de la empresa, departamento de logística	
<b>RELACIONES EXTERNA CON:</b>	Proveedores	
<b>SALARIO:</b>	\$1.200.000	
<b>HORARIO:</b>	Lunes - Viernes 7:00 a. m.12:00m. - 1:30p.m. a 5p.m. / Sábado 7:30 a.m. a 1:00 p.m.	
<b>ADSCRIPCIÓN:</b>	Calle 25 No. 39 Bis – 03 Fusagasugá	
<b>DESCRIPCIÓN GENÉRICA:</b>	Se encarga de las relaciones con los proveedores de la empresa DISMAFUSA compañía limitada.	
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efectuar los pedidos a proveedores.</li> <li>2. Estar pendiente del inventario con el que cuenta la empresa</li> <li>3. Realizar la rotación inventario</li> <li>4. Ejecutar las respectivas compras.</li> <li>5. Se encarga de las relaciones con los proveedores actuales.</li> <li>6. Buscar proveedores que cumplan con los requisitos solicitados en la empresa.</li> </ol>	
<b>II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>HABILIDADES REQUERIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de inventarios</li> <li>• Establecer relaciones con proveedores</li> <li>• Excelentes relaciones interpersonales.</li> </ul>	
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Profesional en, Administración de Empresas	
<b>MANEJO DE EQUIPO:</b>	Equipos de cómputo de oficina	
<b>IDIOMA:</b>	Español	
<b>EXPERIENCIA:</b>	5 años	
<b>OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Cargos administrativos en empresas similares	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Relaciones con proveedores.	

<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	Oficina dotada de todos los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las tareas	
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Perfecto estado de salud	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
LINA GONZALEZ NATALY ROMERO	JULIO ALBERTO GARZÓN	MANUEL RUIZ

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b>	<b>FECHA: 03 de octubre 2016</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	AUXILIAR DEPARTAMENTO DE COMPRAS	
<b>DEPARTAMENTO</b>	Compras	
<b>CODIGO DEL PUESTO:</b>	006	
<b>NIVEL JERARQUICO:</b>	Administrativo	
<b>REPORTA A:</b>	Jefe departamento de compras	
<b>SUPERVISA A:</b>	No aplica	
<b>RELACIONES INTERNAS CON:</b>	Departamento de logística	
<b>RELACIONES EXTERNA CON:</b>	No aplica	
<b>SALARIO:</b>	\$900.000	
<b>HORARIO:</b>	Lunes - Viernes 7:00 a. m.12:00m. - 1:30p.m. a 5p.m. / Sábado 7:30 a.m. a 1:00 p.m.	
<b>ADSCRIPCIÓN:</b>	Calle 25 No. 39 Bis – 03 Fusagasugá	
<b>DESCRIPCIÓN GENÉRICA:</b>	Se encarga del manejo de la agenda del jefe de compras, programa citas y visitas a los proveedores de la empresa DISMAFUSA compañía limitada	
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estar pendiente del inventario con el que cuenta la empresa.</li> <li>2. Realizar la rotación inventario.</li> <li>3. Asignación de citas del jefe de departamento de compras.</li> <li>4. Estar pendiente del inventario y realizar la rotación del mismo.</li> </ol>	
<b>II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>HABILIDADES REQUERIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de inventarios</li> <li>• Excelentes relaciones interpersonales.</li> <li>• Organización y conocimiento en el manejo de archivos.</li> <li>• Manejo de agenda</li> <li>• Excelente comunicación</li> </ul>	
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Profesional en el área de Contaduría, Economía, Administración de Empresas o profesiones relacionadas con las ciencias económicas.	
<b>MANEJO DE EQUIPO:</b>	Equipos de cómputo de oficina, Teléfono celular, papelería y agenda.	
<b>IDIOMA:</b>	Español	
<b>EXPERIENCIA:</b>	2 años	

<b>OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Cargos administrativos en empresas similares	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Manejo de agenda Jefe departamento de compras.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	Oficina dotada de todos los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las tareas.	
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Perfecto estado de salud	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
LINA GONZALEZ NATALY ROMERO	JULIO ALBERTO GARZÓN	MANUEL RUIZ

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b>	<b>FECHA: 03 de octubre 2016</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	ASESOR COMERCIAL	
<b>DEPARTAMENTO</b>	Ventas	
<b>CODIGO DEL PUESTO:</b>	008	
<b>NIVEL JERARQUICO:</b>	Administrativo	
<b>REPORTA A:</b>	Jefe departamento de ventas	
<b>SUPERVISA A:</b>	No aplica	
<b>RELACIONES INTERNAS CON:</b>	Personal de la empresa	
<b>RELACIONES EXTERNA CON:</b>	Clientes	
<b>SALARIO:</b>	\$750.000 mensuales más comisiones	
<b>HORARIO:</b>	Lunes - Viernes 7:00 a. m.12:00m. - 1:30p.m. a 5p.m. / Sábado 7:30 a.m. a 1:00 p.m.	
<b>ADSCRIPCIÓN:</b>	Calle 25 No. 39 Bis – 03 Fusagasugá	
<b>DESCRIPCIÓN GENÉRICA:</b>	Su función principal es la venta de los productos y brindar la asesoría correspondiente sobre los materiales y productos requeridos por el cliente.	
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener de forma activa las relaciones con el cliente.</li> <li>2. Generar fidelización con los clientes.</li> <li>3. Brindar asesorías a los clientes.</li> <li>4. Promocionar y ofrecer los productos con el fin de captar posibles clientes.</li> </ol>	
<b>II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>HABILIDADES REQUERIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelentes relaciones interpersonales.</li> <li>• Tener muy buen trato con el público y compromiso con la empresa.</li> </ul>	
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Técnico y/o profesional en Administración de Empresas o profesiones relacionadas con las ciencias económicas.	
<b>MANEJO DE EQUIPO:</b>	Equipos de cómputo de oficina.	
<b>IDIOMA:</b>	Español	
<b>EXPERIENCIA:</b>	1 año	
<b>OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Cargos administrativos en empresas similares	

<b>RESPONSABILIDAD</b>	Lograr metas y superar las establecidas en el presupuesto de ventas de la empresa	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	Oficina dotada de todos los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las tareas	
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Perfecto estado de salud	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
LINA GONZALEZ NATALY ROMERO	JULIO ALBERTO GARZÓN	MANUEL RUIZ

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b>		<b>FECHA: 03 de octubre 2016</b>
			<b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>			
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</b>			
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	CAJERO		
<b>DEPARTAMENTO</b>	Ventas		
<b>CODIGO DEL PUESTO:</b>	009		
<b>NIVEL JERARQUICO:</b>	Administrativo		
<b>REPORTA A:</b>	Jefe departamento de ventas y Tesorera		
<b>SUPERVISA A:</b>	No aplica		
<b>RELACIONES INTERNAS CON:</b>	Personal de la empresa		
<b>RELACIONES EXTERNA CON:</b>	Clientes		
<b>SALARIO:</b>	\$750.000 mensuales		
<b>HORARIO:</b>	Lunes - Viernes 7:00 a. m.12:00m. - 1:30p.m. a 5p.m. / Sábado 7:30 a.m. a 1:00 p.m.		
<b>ADSCRIPCIÓN:</b>	Calle 25 No. 39 Bis – 03 Fusagasugá		
<b>DESCRIPCIÓN GENÉRICA:</b>	Recepción del dinero de las ventas realizadas.		
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe el dinero de las ventas diarias.</li> <li>2. Manejo de facturas</li> <li>3. Realiza el cuadro de caja diario el empresa.</li> <li>4. Pago a proveedores.</li> </ol>		
<b>II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:</b>			
<b>HABILIDADES REQUERIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelentes relaciones interpersonales.</li> <li>• Tener muy buen trato con el público</li> <li>• Conocimiento en actividades financieras.</li> </ul>		
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Técnico y/o profesional en Administración de Empresas o profesiones relacionadas con las ciencias económicas.		
<b>MANEJO DE EQUIPO:</b>	Equipos de cómputo de oficina, caja registradora.		
<b>IDIOMA:</b>	Español		
<b>EXPERIENCIA:</b>	1 año		
<b>OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Cargos administrativos en empresas similares		
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Manejo del dinero que ingresa a la empresa.		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	Oficina dotada de todos los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las tareas		
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Perfecto estado de salud		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
LINA GONZALEZ NATALY ROMERO	JULIO ALBERTO GARZÓN	MANUEL RUIZ	

 (Ruiz, 2012)	<b>MANUAL DE FUNCIONES DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b>		<b>FECHA: 03 de octubre 2016</b>
			<b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>			
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>			
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	JEFE DEPARTAMENTO LOGISTICA		
<b>DEPARTAMENTO</b>	Logística		
<b>CODIGO DEL PUESTO:</b>	010		
<b>NIVEL JERARQUICO:</b>	Operativo		
<b>REPORTA A:</b>	Gerente y subgerente.		
<b>SUPERVISA A:</b>	Conductores, jefe de despacho, auxiliares de bodega, operario montacargas.		
<b>RELACIONES INTERNAS CON:</b>	Personal de la empresa		
<b>RELACIONES EXTERNA CON:</b>	No aplica		
<b>SALARIO:</b>	\$1.200.000 mensuales		
<b>HORARIO:</b>	Lunes - Viernes 7:00 a. m.12:00m. - 1:30p.m. a 5p.m. / Sábado 7:30 a.m. a 1:00 p.m.		
<b>ADSCRIPCIÓN:</b>	Calle 25 No. 39 Bis – 03 Fusagasugá		
<b>DESCRIPCIÓN GENÉRICA:</b>	Está encargado de dirigir a los conductores y controla la entrada y la salida de los vehículos.		
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se encarga de entregar a los conductores las rutas de entrega.</li> <li>2. Controla la entrada y salida de vehículos.</li> <li>3. Supervisa la entrega correcta de los pedidos.</li> </ol>		
<b>II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:</b>			
<b>HABILIDADES REQUERIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelentes relaciones interpersonales.</li> <li>• Conocimiento en actividades logísticas.</li> <li>• Cualidades de liderazgo.</li> </ul>		
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Técnico y/o tecnólogo en logística o carreras afines.		
<b>MANEJO DE EQUIPO:</b>	Equipos de cómputo.		
<b>IDIOMA:</b>	Español		
<b>EXPERIENCIA:</b>	1 año		
<b>OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Cargos operativos en empresas similares		
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Asignación de rutas a los conductores, entrega de mercancías.		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	Bodega dotada de todos los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las tareas		
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Perfecto estado de salud		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
LINA GONZALEZ NATALY ROMERO	JULIO ALBERTO GARZÓN	MANUEL RUIZ	

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b>	<b>FECHA: 03 de octubre 2016</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	JEFE DE DESPACHO	
<b>DEPARTAMENTO</b>	Logística	
<b>CODIGO DEL PUESTO:</b>	011	
<b>NIVEL JERARQUICO:</b>	Operativo	
<b>REPORTA A:</b>	Jefe de departamento de logística	
<b>SUPERVISA A:</b>	Conductores.	
<b>RELACIONES INTERNAS CON:</b>	Personal departamento logística	
<b>RELACIONES EXTERNA CON:</b>	No aplica	
<b>SALARIO:</b>	\$1.200.000 mensuales	
<b>HORARIO:</b>	Lunes - Viernes 7:00 a. m.12:00m. - 1:30p.m. a 5p.m. / Sabádo 7:30 a.m. a 1:00 p.m.	
<b>ADSCRIPCIÓN:</b>	Calle 25 No. 39 Bis – 03 Fusagasugá	
<b>DESCRIPCIÓN GENÉRICA:</b>	Es el encargado de diligenciar los formatos de entradas y salidas del almacén y tener el control total de los materiales y productos.	
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsable del control de la calidad de los productos que se encuentran en la bodega.</li> <li>2. Revisar que los productos lleguen en buen estado a la bodega.</li> <li>3. Diligenciamiento de formatos</li> <li>4. Control de ingreso de materiales.</li> </ol>	
<b>II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>HABILIDADES REQUERIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelentes relaciones interpersonales.</li> <li>• Conocimiento en actividades logísticas.</li> <li>• Liderazgo.</li> </ul>	
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Técnico y/o tecnólogo en logística o carreras afines.	
<b>MANEJO DE EQUIPO:</b>	Equipos de cómputo.	
<b>IDIOMA:</b>	Español	
<b>EXPERIENCIA:</b>	1 año	
<b>OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Cargos operativos en empresas similares	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Envío a tiempo, cantidad y calidad de los productos solicitados por el cliente.	

<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	Bodega dotada de todos los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las tareas	
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Perfecto estado de salud	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
LINA GONZALEZ NATALY ROMERO	JULIO ALBERTO GARZÓN	MANUEL RUIZ

 <p>(Ruiz, 2012)</p>	<b>MANUAL DE FUNCIONES DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b>	<b>FECHA: 03 de octubre 2016</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	CONDUCTOR	
<b>DEPARTAMENTO</b>	Logística	
<b>CODIGO DEL PUESTO:</b>	012	
<b>NIVEL JERARQUICO:</b>	Operativo	
<b>REPORTA A:</b>	Jefe de patios y jefe de despacho.	
<b>SUPERVISA A:</b>	No aplica	
<b>RELACIONES INTERNAS CON:</b>	Personal departamento logística	
<b>RELACIONES EXTERNA CON:</b>	Clientes y proveedores	
<b>SALARIO:</b>	\$ 750.00.000 mensuales	
<b>HORARIO:</b>	Horario establecido ya que el horario de las rutas es variable y la entrega de pedidos se realizan según el cliente lo requiera.  Lunes - Viernes 7:00 a. m.12:00m. - 1:30p.m. a 5p.m. / Sábado 7:30 a.m. a 1:00 p.m.	
<b>ADSCRIPCIÓN:</b>	Calle 25 No. 39 Bis – 03 Fusagasugá - áreas locales y urbanas.	
<b>DESCRIPCIÓN GENÉRICA:</b>	Realiza el transporte de los materiales a las rutas asignados.	
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega de pedidos a los clientes en lugares pactados.</li> <li>2. Transporte de mercancías.</li> <li>3. Recepción de materiales por parte de los proveedores.</li> </ol>	
<b>II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>HABILIDADES REQUERIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conductor de vehículos de carga pesada.</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Conocimiento acerca de mecánica automotriz</li> </ul>	
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Bachiller y /o técnico.	
<b>MANEJO DE EQUIPO:</b>	Las volquetas, los camiones y la herramienta mecánica respectiva.	
<b>IDIOMA:</b>	Español	
<b>EXPERIENCIA:</b>	1 año	

<b>OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Cargos operativos como conductor en empresas similares	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Transporte y entrega de mercancías.	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	Vehículo dotado de todos las herramientas necesarias para ejecutar las tareas,	
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Perfecto estado de salud	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
LINA GONZALEZ NATALY ROMERO	JULIO ALBERTO GARZÓN	MANUEL RUIZ

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b>		<b>FECHA: 03 de octubre 2016</b>
			<b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>			
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</b>			
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	OPERADOR DE MONTACARGA		
<b>DEPARTAMENTO</b>	Logística		
<b>CODIGO DEL PUESTO:</b>	013		
<b>NIVEL JERARQUICO:</b>	Operativo		
<b>REPORTA A:</b>	Jefe de patios y jefe de despacho.		
<b>SUPERVISA A:</b>	No aplica		
<b>RELACIONES INTERNAS CON:</b>	Personal departamento logística		
<b>RELACIONES EXTERNA CON:</b>	No aplica		
<b>SALARIO:</b>	\$850.000 mensuales		
<b>HORARIO:</b>	Lunes - Viernes 7:00 a. m.12:00m. - 1:30p.m. a 5p.m. / Sábado 7:30 a.m. a 1:00 p.m.		
<b>ADSCRIPCIÓN:</b>	Calle 25 No. 39 Bis – 03 Fusagasugá		
<b>DESCRIPCIÓN GENÉRICA:</b>	Se encarga del cargue y descargue de los productos.		
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de productos y materiales para la construcción</li> <li>2. Almacenamiento de productos y materiales para la construcción</li> <li>3. movilización de un lugar a otro de productos y materiales para la construcción.</li> <li>4. Cargue de de productos y materiales para la construcción a los vehículos.</li> </ol>		
<b>II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:</b>			
<b>HABILIDADES REQUERIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• manejo de montacargas</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Conocimiento acerca de mecánica automotriz</li> </ul>		
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Bachiller y /o técnico.		
<b>MANEJO DE EQUIPO:</b>	El montacargas, es un vehículo diseñado para mover cargas de un lugar a otro.		
<b>IDIOMA:</b>	Español		
<b>EXPERIENCIA:</b>	2 años		
<b>OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Cargos operativos en empresas similares		
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Movilizar las mercancías de un lugar a otro.		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	Vehículo dotado de todas las herramientas necesarias para ejecutar las tareas.		
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Perfecto estado de salud		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
LINA GONZALEZ NATALY ROMERO	JULIO ALBERTO GARZÓN	MANUEL RUIZ	

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b>		<b>FECHA: 03 de octubre 2016</b>
			<b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>			
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</b>			
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	AUXILIAR DE BODEGA		
<b>DEPARTAMENTO</b>	Logística		
<b>CODIGO DEL PUESTO:</b>	014		
<b>NIVEL JERARQUICO:</b>	Operativo		
<b>REPORTA A:</b>	Jefe de patios y jefe de despacho.		
<b>SUPERVISA A:</b>	No aplica		
<b>RELACIONES INTERNAS CON:</b>	Personal departamento logística		
<b>RELACIONES EXTERNA CON:</b>	Clientes		
<b>SALARIO:</b>	\$ 689.454 mensuales		
<b>HORARIO:</b>	Lunes - Viernes 7:00 a. m.12:00m. - 1:30p.m. a 5p.m. / Sábado 7:30 a.m. a 1:00 p.m.		
<b>ADSCRIPCIÓN:</b>	Calle 25 No. 39 Bis – 03 Fusagasugá		
<b>DESCRIPCIÓN GENÉRICA:</b>	Se encarga de la recepción de mercancías provenientes de los diferentes proveedores.		
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de productos y materiales para la construcción</li> <li>2. Almacenamiento de productos y materiales para la construcción</li> <li>3. Despacho de mercancía</li> <li>4. Estar pendiente con el orden y aseo de la bodega.</li> <li>5. Acompañamiento a conductores en caso de que el cliente lo solicite.</li> </ol>		
<b>II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:</b>			
<b>HABILIDADES REQUERIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Conocimiento acerca de mecánica automotriz</li> </ul>		
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Bachiller		
<b>MANEJO DE EQUIPO:</b>	La herramienta que utiliza es el levanta carga y equipo de protección.		
<b>IDIOMA:</b>	Español		
<b>EXPERIENCIA:</b>	6 meses		
<b>OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Cargos operativos en empresas similares		
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Organización de mercancías.		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	Bodega dotada de todas las herramientas necesarias para ejecutar las tareas.		
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Perfecto estado de salud		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
LINA GONZALEZ NATALY ROMERO	JULIO ALBERTO GARZÓN	MANUEL RUIZ	

## 12.4.2 PROPUESTA NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO

 <p><b>DISMAFUSA FERRETERIA</b> <i>Primeros en Calidad y Servicio!</i> (Ruiz, 2012)</p>	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b></p>	<p><b>FECHA: 03 de octubre 2016</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 1.0</b></p>
<p><b>DOCUMENTO CONTROLADO</b></p>		
<p><b>I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</b></p>		
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	<b>JEFE DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO</b>	
<b>DEPARTAMENTO</b>	Talento Humano	
<b>CODIGO DEL PUESTO:</b>	004	
<b>NIVEL JERARQUICO:</b>	Administrativo	
<b>REPORTA A:</b>	Gerente y Sub Gerente.	
<b>SUPERVISA A:</b>	Personal de la empresa	
<b>RELACIONES INTERNAS CON:</b>	Personal de la empresa	
<b>RELACIONES EXTERNA CON:</b>	No aplica	
<b>SALARIO:</b>	\$1.200.000	
<b>HORARIO:</b>	Lunes - Viernes 7:00 a. m.12:00m. - 1:30p.m. a 5p.m. / Sábado 7:30 a.m. a 1:00 p.m.	
<b>ADSCRIPCIÓN:</b>	Calle 25 No. 39 Bis – 03 Fusagasugá	
<b>DESCRIPCIÓN GENÉRICA:</b>	Se encarga del manejo y contratación del personal de la empresa DISMAFUSA compañía limitada.	
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se encarga de la supervisión, dirección y control de los empleados de la compañía.</li> <li>2. Toma de decisiones y planificación.</li> <li>3. Liquidación de nómina.</li> <li>4. Capacitación y motivación del personal.</li> <li>5. Reclutamiento de personal y contratación.</li> </ol>	
<p><b>II. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:</b></p>		
<b>HABILIDADES REQUERIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en el manejo de personal</li> <li>• Excelentes relaciones interpersonales.</li> </ul>	
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Profesional en, Administración de Empresas	
<b>MANEJO DE EQUIPO:</b>	Equipos de computo de oficina – software contable SIIGO	
<b>IDIOMA:</b>	Español	
<b>EXPERIENCIA:</b>	5 años	
<b>OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Cargos administrativos en empresas similares	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Manejo de personal, liquidación de nómina, capacitación y motivación del personal, y contratación	

<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	Oficina dotada de todos los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las tareas	
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Perfecto estado de salud	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
LINA GONZALEZ NATALY ROMERO	JULIO ALBERTO GARZÓN	MANUEL RUIZ

Con esta propuesta se quiere demostrar que la creación de estos puestos de trabajo Seria de gran valor dentro de la organización; ya que permitirá al departamento de personal tener mayor definición en lo referente a los trabajadores, diseño de cargos, desarrollo del personal, compensaciones, mejoramiento en el desempeño. Con la creación de este puesto de trabajo se creara el departamento de talento humano el cual dará mayor orden a la empresa.

No solo beneficiaría a los colaboradores, a quienes se les daría la importancia que se merecen dentro de la organización y así poder asegurar que no solo se tendría el personal suficiente si no también el más adecuado y motivado.

<b>CARGO</b>	<b>SALARIO BÁSICO</b>	<b>DEDUCCIONES</b>	<b>COSTO IMPLEMENTACION CARGO MENSUAL</b>	<b>COSTO IMPLEMENTACION CARGO ANUAL</b>
JEFE DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO	\$1.200.000	\$ 272.000	\$122.664	\$1.594.664

**Tabla 23** Costo Implementación Cargo Jefe Departamento Talento Humano

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA</b>	<b>FECHA: 03 de octubre 2016</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>		
<b>III. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	JEFE DEPARTAMENTO DE VENTAS	
<b>DEPARTAMENTO</b>	Ventas	
<b>CODIGO DEL PUESTO:</b>	007	
<b>NIVEL JERARQUICO:</b>	Administrativo	
<b>REPORTA A:</b>	Sub gerente	
<b>SUPERVISA A:</b>	Asesoras comerciales y cajero	
<b>RELACIONES INTERNAS CON:</b>	Personal de la empresa	
<b>RELACIONES EXTERNA CON:</b>	Clientes	
<b>SALARIO:</b>		
<b>HORARIO:</b>	Lunes - Viernes 7:00 a. m.12:00m. - 1:30p.m. a 5p.m. / Sábado 7:30 a.m. a 1:00 p.m.	
<b>ADSCRIPCIÓN:</b>	Calle 25 No. 39 Bis – 03 Fusagasugá	
<b>DESCRIPCIÓN GENÉRICA:</b>	Su función principal es brindar la asesoría correspondiente sobre los materiales y productos requeridos por el cliente.	
<b>DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Supervisar a los asesores comerciales</li> <li>6. Mantener la papelería necesaria para el desempeño de las funciones de los asesores comerciales y cajero</li> <li>7. Mantener de forma activa las relaciones con el cliente.</li> <li>8. Acompañamiento a cajero</li> <li>9. Generar fidelización con los clientes.</li> <li>10. Brindar asesorías a los clientes.</li> </ol>	
<b>IV. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO:</b>		
<b>HABILIDADES REQUERIDAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelentes relaciones interpersonales.</li> <li>• Tener muy buen trato con el público y compromiso con la empresa.</li> </ul>	
<b>ESCOLARIDAD:</b>	Técnico y/o profesional en Administración de Empresas o profesiones relacionadas con las ciencias económicas.	
<b>MANEJO DE EQUIPO:</b>	Equipos de cómputo de oficina.	
<b>IDIOMA:</b>	Español	
<b>EXPERIENCIA:</b>	1 año	

<b>OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Cargos administrativos en empresas similares	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Dirección del Departamento de ventas	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO:</b>	Oficina dotada de todos los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las tareas	
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Perfecto estado de salud	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
LINA GONZALEZ NATALY ROMERO	JULIO ALBERTO GARZÓN	MANUEL RUIZ

Se propone la implementación del este puesto de trabajo, con ello se lograra dar mayor orden al departamento de ventas, se especializan y se tendrán las directrices del departamento como tal. Se puede tener mayor control del mismo y así tener más claridad del departamento, el cumplimiento de metas y objetivos.

<b>CARGO</b>	<b>SALARIO BÁSICO</b>	<b>PRESTACIONES SOCIALES</b>	<b>APORTES SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>COSTO IMPLEMENTACION CARGO MENSUAL</b>
JEFE DEPARTAMENTO DE VENTAS	\$1.200.000	\$ 272.000	\$122.664	\$1.594.664

**Tabla 24** Costo Implementación Cargo Jefe Departamento De Ventas

## 12. CONCLUSIONES

Como resultado del trabajo realizado se han obtenido las siguientes conclusiones:

1. Con la descripción de las condiciones actuales de la empresa DISMAFUSA compañía limitada se identifico:

- La empresa no ha definido su perfil corporativo
- Con respecto a las políticas tampoco han sido establecidas pero se rigen bajo unas normas diseñadas con respecto al horario de trabajo y al clima laboral.
- No cuenta con estrategias corporativas definidas, ni estructura organizacional.

2. A través del diagnóstico realizado a la empresa DISMAFUSA compañía limitada por medio del PCI y POAM las cuales sirvieron de base para el desarrollo de la matriz DOFA, con ello se pudo identificar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, las cuales contribuyeron para realizar un análisis de la situación actual de la empresa .

3. Luego del desarrollo del diagnóstico organizacional se dio lugar a la realización de la plataforma estratégica la cual está comprendida por: misión, visión, principios corporativos, políticas, objetivos corporativos, estrategias, cadena de valor.

4. La propuesta de Reestructuración a la empresa DISMAFUSA FERRETERIA COMPAÑIA LIMITADA, contribuirá al mejoramiento crecimiento y desarrollo en el mercado es considerable que las oportunidades faciliten su crecimiento económico, pero dentro del diagnostico se encontraron algunos puntos críticos que la empresa debe trabajar, el primero de ellos es en el área de recursos

humanos y capacitación del personal y un plan de motivación para los empleados de la compañía.

## PROPUESTAS

- A la gerencia se le recomienda tener en cuenta las opiniones de los empleados de la ferretería al momento de tomar alguna decisión, ya que son personas que pueden aportar grandes ideas para el crecimiento de la empresa.
- Con respecto la implementación de dos nuevos puestos de trabajo se enfoca en el jefe del departamento de ventas y el jefe del departamento de talento humano; con la implementación de estos dos puestos se dará mayor orden y claridad a las funciones y obligaciones de cada departamento. En el área de talento humano contribuiría al mejoramiento y desarrollo del personal. y asegurar que no solo se tenga el personal suficiente si no también el más adecuado y motivado dentro de la empresa.
- Así mismo se propone implementar el plan de motivación para los empleados y concientización sobre los beneficios que se obtienen; se realiza esta propuesta con el ánimo de lograr un mejor desempeño laboral, contar con un buen clima laboral, mejorar los resultados.
- De acuerdo a la atención y al servicio brindado por la empresa DISMAFUSA compañía limitada se sugiere realizar la implementación del plan de capacitación para los empleados, con el fin de que adquieran nuevos conocimientos para lograr un mejor desempeño dentro de la empresa.

### 13. GLOSARIO

- **PROCESOS:** es un conjunto de fases o etapas secuenciales e interdependientes que agregan valor a unos elementos de entrada para suministrar un resultado a un usuario externo o interno

<http://www.javeriana.edu.co/drh/oym/Servoym1.htm>

- **PROCEDIMIENTOS:** es la descripción de las actividades que se desarrollan dentro de un proceso e incluyen el qué, el cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea, involucrando el alcance, las normas y los elementos técnicos entre otros.

<http://www.javeriana.edu.co/drh/oym/Servoym1.htm>

- **FLUJOGRAMA:** también denominado diagrama de **flujo**, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el **flujograma** consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos.

<http://www.definicionabc.com/general/flujograma.php>

- **OUTSOURCING** es un término del inglés que podemos traducir al español como ‘**subcontratación**’, ‘**externalización**’ o ‘**tercerización**’. En el mundo empresarial, designa el proceso en el cual una organización contrata a otras empresas externas para que se hagan cargo de parte de su actividad o producción.

<http://www.significados.com/outsourcing/>

## 14. BIBLIOGRAFÍA

- AdGeo, G. d. (noviembre de 2009). *Biblioteca Virtual de derecho, economía y ciencias sociales*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/840/ESTRUCTURA%20ORGANIZACIONAL%20DECANTACION%20DE%20LOS%20PRINCIPALES%20ESTUDIOS.htm>
- BANCOLDEX. (03 de 10 de 2016). *BANCOLDEX*. Obtenido de <https://www.bancoldex.com/Sobre-pymes/Que-es-Pyme.aspx>
- Bogotá, C. d. (2016). *Cámara de Comercio de Bogotá*. Recuperado el Octubre de 2016, de <http://www.ccb.org.co/Eventos-y-capacitaciones/Nuestros-eventos/Diplomados/Atencion-y-servicio-al-cliente>
- Cardona, C. R. (2009). *Fundamentos de Administración*. En C. R. Cardona. Bogotá: Ecoe Ediciones .
- CERÓN, C. P. (2011). *repository.icesi.edu.co/biblioteca\_digital*. Recuperado el 2016 de octubre de 2016, de [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/67909/1/propuesta\\_reestructuracion\\_administrativa.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/67909/1/propuesta_reestructuracion_administrativa.pdf)
- Fayol, H. (1979). *Administración industrial y general*. . Buenos Aires.
- Fincowsky, E. B. (2014). *Organizacion de Empresas*. MEXICO: Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Gómez, H. S. (2006). Cap. 4. Planeación y Gestión Estratégica. En H. S. Gómez, *Planeación y Gestión Estratégica*. Bogotá: 3 R editores .
- González., L. A. (2009). *Mi Espacio*. Recuperado el septiembre de 2016, de [http://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde\\_la\\_Investigacion/El-Diagnostico-Organizacional-elementos.html#.V8nmvfnhDIV](http://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde_la_Investigacion/El-Diagnostico-Organizacional-elementos.html#.V8nmvfnhDIV)
- Grijalva, L. I. (s.f.). *al final.com*. Recuperado el octubre de 2016, de <http://www.alfinal.com/consultoria/capacitacion.php>
- Herrera, J. E. (2011). *Gestion Estrategica Organizacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Lozano, E. M. (2012). Tiempo de Estrategia. En E. M. Lozano, *Tiempo de Estrategia* (págs. 75-90). MEXICO: LIMUSA S.A .
- Mesa, A. G. (Abril de 2011). *Biblioteca Digital Icesi*. Obtenido de [https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/67738/1/analisis\\_descriptivo\\_mercado.pdf](https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/67738/1/analisis_descriptivo_mercado.pdf)

MESA, M. P. (2011). *Repository.icesi.edu.co/biblioteca\_digital*. Recuperado el Octubre de 2016, de [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/67738/1/analisis\\_descriptivo\\_mercado.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/67738/1/analisis_descriptivo_mercado.pdf)

MINEDUCACIÓN. (03 de FEBRERO de 2016). *MINEDUCACIÓN*. Recuperado el octubre de 2016, de <http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-299750.html>

Morales, J. E. (2010). *El Diagnóstico de las necesidades de capacitación*. Recuperado el octubre de 2016, de [http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/diagnosticos\\_de\\_necesidades\\_de\\_capitacion.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/diagnosticos_de_necesidades_de_capitacion.pdf)

Nova, O. E. (2014). Entrevista. Fusagasugá.

Ruiz, M. (2012). *DISMAFUSA FERRETERIA* . Obtenido de <http://www.DISMAFUSA.com/>

UNAD, U. a. (s.f.). *Universidad abierta y a distancia UNAD* . Recuperado el Octubre de 2016, de [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/301136\\_Modulo\\_Exe/leccin\\_teora\\_administrativa\\_de\\_henry\\_fayol.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/301136_Modulo_Exe/leccin_teora_administrativa_de_henry_fayol.html)

Wilches, J. H. (octubre de 2014). Formato matriz PCI - POAM . Fusagasugá, Colombia .

15. ANEXOS

# ANEXO A



(Ruiz, 2012)

**ENTREVISTA EMPLEADOS  
DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA**

**FECHA:  
03 septiembre  
2016**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

➤ ¿Cuál es el nombre de la institución en la que labora?

**R:** La empresa para la cual laboro se llama DISMAFUSA.

➤ ¿Cuál es puesto o la función que desempeña y la posición del que ocupa dentro de la organización?

**R:** Gerente, mi función principal es la de liderar y coordinar las funciones de la empresa como las ventas, el mercado y las operaciones del día a día.

➤ ¿Existe algún código que tenga asignado su puesto?

**R:** No

➤ ¿Cuál es el nivel salarial que tiene asignado su puesto?

**R:** \$6.000.000 mensuales

➤ ¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

**R:** No aplica

➤ ¿A quién supervisa usted en sus labores?

**R:** Todos los empleados

➤ ¿Con quién tiene que mantener comunicación como parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?

**R:** Todos los empleados

➤ ¿Qué tipo de funciones desempeña de dirección, de administrativas u operativas?

**R:** Directivas

➤ ¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

**R:** 07:00 A.M a 12:00 M - 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes / Sábados 07:30 A.M a 01:00 P.M.

➤ ¿En qué lugar desempeñara usted sus funciones?

**R:** Las funciones son desempeñadas en la compañía.

➤ ¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta organización?

**R:** La función es realizar la toma de decisiones con respecto a la planeación y

organización de su grupo de trabajo, y la dirección y el control de sus actividades.

### **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**

➤ ¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** Conocimientos en mercadeo, finanzas, presupuestos, proyección, normas de control y manejo de personal.

➤ ¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** Ser un buen líder

➤ ¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

**R:** administrador de empresas

➤ ¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

**R:** computador, papelería, celular.

➤ ¿Qué lenguas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

**R:** Español

➤ ¿Qué experiencia (en cuanto a la tarea, el puesto y la organización) necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

**R:** llevo desempeñando esa funciones desde hace más o menos 30 años, inicie en una ferretería con mis hermanos, luego de eso cree mi propia empresa.

➤ ¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

**R:** accidentes leves, se debe tener precaución

➤ ¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

**R:** botiquín de seguridad

➤ ¿Cuáles son las condiciones en las que usted desempeña sus funciones?

**R:** oficina dotada de herramientas y equipos.

(Nova, 2014)



**ENTREVISTA EMPLEADOS  
DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA**

**FECHA:  
03 septiembre  
2016**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

➤ ¿Cuál es el nombre de la institución en la que labora?

**R:** La empresa para la cual laboro se llama DISMAFUSA.

➤ ¿Cuál es puesto o la función que desempeña y la posición del que ocupa dentro de la organización?

**R:** sub gerente, de reemplazar al gerente en las actividades desarrolladas por el mismo cuando él se encuentre ausente.

➤ ¿Existe algún código que tenga asignado su puesto?

**R:** No

➤ ¿Cuál es el nivel salarial que tiene asignado su puesto?

**R:** \$2.300.000 mensuales

➤ ¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

**R:** Gerente

➤ ¿A quién supervisa usted en sus labores?

**R:** Todos los empleados

➤ ¿Con quién tiene que mantener comunicación como parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?

**R:** Todos los empleados

➤ ¿Qué tipo de funciones desempeña de dirección, de administrativas u operativas?

**R:** Administrativo

➤ ¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

**R:** 07:00 A.M a 12:00 M - 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes / Sábados 07:30 A.M a 01:00 P.M.

➤ ¿En qué lugar desempeñara usted sus funciones?

**R:** Las funciones son desempeñadas en la compañía- .

➤ ¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta organización?

**R:** Me encarga de la supervisión, dirección y control de los empleados de la compañía; la venta y distribución de materiales para la construcción, sin dejar de lado el manejo de las relaciones con proveedores y clientes.

## ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

- ¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** conocimientos de administración, manejo de personal, toma de decisiones y ventas.

- ¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** Ser un buen líder, manejo del personal

- ¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

**R:** Administrador de empresas

- ¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

**R:** Agenda, el portafolio de productos que maneja y un computador.

- ¿Qué lenguas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

**R:** Español

- ¿Qué experiencia (en cuanto a la tarea, el puesto y la organización) necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

**R:** llevo en el cargo 15 años, como mínimo para desempeñarse en este puesto de trabajo la experiencia debe ser de 5 años.

- ¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

**R:** como tal no se generan accidentes de trabajo; sin embargo cuando me desplazo al área de despacho y logística debo portar un casco de seguridad.

- ¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

**R:** botiquín de seguridad

- ¿Cuáles son las condiciones en las que usted desempeña sus funciones?

**R:** oficina dotada de herramientas y equipos.

(Nova, 2014)



(Ruiz, 2012)

**ENTREVISTA EMPLEADOS  
DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA**

**FECHA:  
03 septiembre  
2016**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

- ¿Cuál es el nombre de la institución en la que labora?  
**R:** La empresa para la cual laboro se llama DISMAFUSA.
- ¿Cuál es puesto o la función que desempeña y la posición del que ocupa dentro de la organización?  
**R:** Tesorera, me encargo de la recepción y control de los ingresos de la compañía su adecuada y correcta distribución, coordinación, supervisión, seguimiento a los asuntos relacionados con los movimientos económicos o flujos monetarios.
- ¿Existe algún código que tenga asignado su puesto?  
**R:** No
- ¿Cuál es el nivel salarial que tiene asignado su puesto?  
**R:** \$900.000
- ¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?  
**R:** Gerente, Contador y Revisor Fiscal
- ¿A quién supervisa usted en sus labores?  
**R:** Cajera
- ¿Con quién tiene que mantener comunicación como parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?  
**R:** Con la persona encargada del manejo de los fondos de la empresa.
- ¿Qué tipo de funciones desempeña de dirección, de administrativas u operativas?  
**R:** Administrativas
- ¿En qué horario desempeña usted sus actividades?  
**R:** 07:00 A.M a 12:00 M - 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes / Sábados 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- ¿En qué lugar desempeñara usted sus funciones?  
**R:** Las funciones son desempeñadas en la compañía.
- ¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta organización?

**R:** La función es elaborar previsiones de flujos en función de los distintos presupuestos elaborados por los otros departamentos, responsabilidad los cobros y pagos.

### **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**

➤ ¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** negociación, cumplimiento de condiciones, cobro y pago puntual.

➤ ¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** debo ser muy organizada en el manejo de documentos, facturas y demás.

➤ ¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

**R:** Contadora publica o relacionados.

➤ ¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

**R:** computador y papelería.

➤ ¿Qué lenguas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

**R:** Español

➤ ¿Qué experiencia (en cuanto a la tarea, el puesto y la organización) necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

**R:** Un año como mínimo, en el manejo de documentos y recibos, archivos y manejo de efectivo.

➤ ¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

**R:** No se presentan accidentes.

➤ ¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

**R:** botiquín de seguridad

➤ ¿Cuáles son las condiciones en las que usted desempeña sus funciones?

**R:** Cumplir con mis funciones bajo las ordenes emitidas por la Empresa DISMAFUSA compañía limitada, desempeñadas en una oficina dotada con todos los implementos necesarios

(Nova, 2014)



(Ruiz, 2012)

**ENTREVISTA EMPLEADOS  
DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA**

**FECHA:  
03 septiembre  
2016**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

➤ ¿Cuál es el nombre de la institución en la que labora?

**R:** La empresa para la cual laboro se llama DISMAFUSA.

➤ ¿Cuál es puesto o la función que desempeña y la posición del que ocupa dentro de la organización?

**R:** jefe departamento de compras, relaciones con los proveedores, pedidos, compra, rotación de inventarios.

➤ ¿Existe algún código que tenga asignado su puesto?

**R:** No

➤ ¿Cuál es el nivel salarial que tiene asignado su puesto?

**R:** \$1.800.000

➤ ¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

**R:** gerente y sub gerente

➤ ¿A quién supervisa usted en sus labores?

**R:** auxiliar de compras

➤ ¿Con quién tiene que mantener comunicación como parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?

**R:** Con Personal de la empresa, departamento de logística y proveedores.

➤ ¿Qué tipo de funciones desempeña de dirección, de administrativas u operativas?

**R:** Administrativas

➤ ¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

**R:** 07:00 A.M a 12:00 M - 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes / Sábados 07:30 A.M a 01:00 P.M.

➤ ¿En qué lugar desempeñara usted sus funciones?

**R:** Las funciones son desempeñadas dentro y fuera de la compañía.

➤ ¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta organización?

**R:** La función principal es realizar los pedidos a los proveedores, estar pendiente del inventario con el que cuenta la empresa, realizar la rotación y

respectivas compras; de igual forma se encarga de las relaciones con los proveedores actuales y de buscar proveedores que cumplan con los requisitos solicitados en la empresa.

### **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**

➤ ¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** debe contar con conocimientos de administración, manejo de inventarios con respecto a ferreterías, relaciones con proveedores.

➤ ¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** buenas relaciones con los proveedores, manejo de inventarios

➤ ¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

**R:** Profesional en administración de empresas.

➤ ¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

**R:** computador y papelería.

➤ ¿Qué lenguas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

**R:** Español

➤ ¿Qué experiencia (en cuanto a la tarea, el puesto y la organización) necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

**R:** 2 años

➤ ¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

**R:** No se presentan accidentes.

➤ ¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

**R:** botiquín de seguridad

➤ ¿Cuáles son las condiciones en las que usted desempeña sus funciones?

**R:** oficina dotada con todos los implementos requeridos.

(Nova, 2014)



(Ruiz, 2012)

**ENTREVISTA EMPLEADOS  
DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA**

**FECHA:  
03 septiembre  
2016**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

➤ ¿Cuál es el nombre de la institución en la que labora?

**R:** La empresa para la cual laboro se llama DISMAFUSA.

➤ ¿Cuál es puesto o la función que desempeña y la posición del que ocupa dentro de la organización?

**R:** auxiliar departamento de compras, manejo de la agenda del jefe de compras, programa citas y visitas a con los proveedores.

➤ ¿Existe algún código que tenga asignado su puesto?

**R:** No

➤ ¿Cuál es el nivel salarial que tiene asignado su puesto?

**R:** \$900.000

➤ ¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

**R:** jefe departamento de compras

➤ ¿A quién supervisa usted en sus labores?

**R:** a nadie

➤ ¿Con quién tiene que mantener comunicación como parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?

**R:** Con Personal departamento de logística y proveedores.

➤ ¿Qué tipo de funciones desempeña de dirección, de administrativas u operativas?

**R:** Administrativas

➤ ¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

**R:** 07:00 A.M a 12:00 M - 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes / Sábados 07:30 A.M a 01:00 P.M.

➤ ¿En qué lugar desempeñara usted sus funciones?

**R:** Las funciones son desempeñadas dentro de la compañía.

➤ ¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta organización?

**R:** La función principal realizar los pedidos a los proveedores, estar pendiente del inventario, realizar la rotación y respectivas compras; de igual forma se

encarga de la asignación de citas del jefe de departamento de compras con los proveedores.

### **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**

➤ ¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** debe contar con conocimientos de administración y manejo de inventarios.

➤ ¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** buena comunicación.

➤ ¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

**R:** Profesional en administración de empresas y /o similares.

➤ ¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

**R:** computador, celular, agenda y papelería.

➤ ¿Qué lenguas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

**R:** Español

➤ ¿Qué experiencia (en cuanto a la tarea, el puesto y la organización) necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

**R:** 2 años

➤ ¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

**R:** No se presentan accidentes.

➤ ¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

**R:** botiquín de seguridad

➤ ¿Cuáles son las condiciones en las que usted desempeña sus funciones?

**R:** oficina dotada con todos los implementos requeridos.

(Nova, 2014)



(Ruiz, 2012)

**ENTREVISTA EMPLEADOS  
DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA**

**FECHA:  
03 septiembre  
2016**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

- ¿Cuál es el nombre de la institución en la que labora?  
**R:** La empresa para la cual laboro se llama DISMAFUSA.
- ¿Cuál es puesto o la función que desempeña y la posición del que ocupa dentro de la organización?  
**R:** asesor comercial, función principal es la venta de los productos y brindar la asesoría correspondiente.
- ¿Existe algún código que tenga asignado su puesto?  
**R:** No
- ¿Cuál es el nivel salarial que tiene asignado su puesto?  
**R:** \$750.000 más comisiones
- ¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?  
**R:** sub gerente,
- ¿A quién supervisa usted en sus labores?  
**R:** a nadie
- ¿Con quién tiene que mantener comunicación como parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?  
**R:** Con Personal de la empresa y clientes.
- ¿Qué tipo de funciones desempeña de dirección, de administrativas u operativas?  
**R:** Administrativas
- ¿En qué horario desempeña usted sus actividades?  
**R:** 07:00 A.M a 12:00 M - 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes / Sábados 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- ¿En qué lugar desempeñara usted sus funciones?  
**R:** Las funciones son desempeñadas dentro y fuera de la compañía.
- ¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta organización?  
**R:** La función principal la atención al cliente en asesorías, ventas de productos y

materiales, y fuera de la compañía sus funciones son promocionar y ofrecer los productos con el fin de captar posibles clientes.

### **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**

➤ ¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** Contar con conocimientos de administración, atención al cliente.

➤ ¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** buena comunicación.

➤ ¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

**R:** Técnico y/o profesional en Administración de Empresas o profesiones relacionadas con las ciencias económicas.

➤ ¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

**R:** computador, celular, agenda y papelería.

➤ ¿Qué lenguas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

**R:** Español

➤ ¿Qué experiencia (en cuanto a la tarea, el puesto y la organización) necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

**R:** 1 años

➤ ¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

**R:** pueden ocurrir caídas, debo tener precaución al momento de desempeñar las funciones.

➤ ¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

**R:** botiquín de seguridad

➤ ¿Cuáles son las condiciones en las que usted desempeña sus funciones?

**R:** oficina dotada con todos los implementos requeridos.

(Nova, 2014)



(Ruiz, 2012)

**ENTREVISTA EMPLEADOS  
DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA**

**FECHA:  
03 septiembre  
2016**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

- ¿Cuál es el nombre de la institución en la que labora?  
**R:** La empresa para la cual laboro se llama DISMAFUSA.
- ¿Cuál es puesto o la función que desempeña y la posición del que ocupa dentro de la organización?  
**R:** cajero, recepción del dinero de las ventas realizadas.
- ¿Existe algún código que tenga asignado su puesto?  
**R:** No
- ¿Cuál es el nivel salarial que tiene asignado su puesto?  
**R:** \$750.000
- ¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?  
**R:** Jefe departamento de ventas y Tesorera
- ¿A quién supervisa usted en sus labores?  
**R:** a nadie
- ¿Con quién tiene que mantener comunicación como parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?  
**R:** Con Personal de la empresa y clientes.
- ¿Qué tipo de funciones desempeña de dirección, de administrativas u operativas?  
**R:** Administrativas
- ¿En qué horario desempeña usted sus actividades?  
**R:** 07:00 A.M a 12:00 M - 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes / Sábados 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- ¿En qué lugar desempeñara usted sus funciones?  
**R:** Las funciones son desempeñadas dentro de la compañía.
- ¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta organización?  
**R:** La función principal es atender a los clientes y recibir el dinero de las ventas diarias, realiza el cuadro de caja diario el empresa y Pago a proveedores.

## ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

➤ ¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** Tener el conocimiento de los productos con el fin de ofrecer buena atención y servicio al cliente.

➤ ¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** buena comunicación.

➤ ¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

**R:** Técnico y/o profesional.

➤ ¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

**R:** computador, caja registradora y papelería.

➤ ¿Qué lenguas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

**R:** Español

➤ ¿Qué experiencia (en cuanto a la tarea, el puesto y la organización) necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

**R:** 1 año

➤ ¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

**R:** No se genera ningún riesgo de accidente, sin embargo el trabajador puede evitarlo teniendo precaución y siguiendo las normas generales de seguridad.

➤ ¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

**R:** botiquín de seguridad

➤ ¿Cuáles son las condiciones en las que usted desempeña sus funciones?

**R:** oficina dotada con todos los implementos requeridos.

(Nova, 2014)



(Ruiz, 2012)

**ENTREVISTA EMPLEADOS  
DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA**

**FECHA:  
03 septiembre  
2016**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

- ¿Cuál es el nombre de la institución en la que labora?  
**R:** La empresa para la cual laboro se llama DISMAFUSA.
- ¿Cuál es puesto o la función que desempeña y la posición del que ocupa dentro de la organización?  
**R:** jefe de departamento de logística, encargado de dirigir a los conductores y controla la entrada y la salida de los vehículos.
- ¿Existe algún código que tenga asignado su puesto?  
**R:** No
- ¿Cuál es el nivel salarial que tiene asignado su puesto?  
**R:** \$1.200.000
- ¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?  
**R:** Gerente y subgerente
- ¿A quién supervisa usted en sus labores?  
**R:** Conductores, jefe de despacho, auxiliares de bodega, operario montacargas.
- ¿Con quién tiene que mantener comunicación como parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?  
**R:** Con Personal de la empresa.
- ¿Qué tipo de funciones desempeña de dirección, de administrativas u operativas?  
**R:** Operativo
- ¿En qué horario desempeña usted sus actividades?  
**R:** 07:00 A.M a 12:00 M - 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes / Sábados 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- ¿En qué lugar desempeñara usted sus funciones?  
**R:** Las funciones son desempeñadas en la bodega y en el patio de despachos.
- ¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta organización?

**R:** La función principal es dirigir a los conductores y controla la entrada y la salida de los vehículos.

### **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**

➤ ¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** manejo ocasional en líneas de ferretería.

➤ ¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** buena comunicación, buen líder.

➤ ¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

**R:** Técnico y/o tecnólogo

➤ ¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

**R:** computador, y papelería.

➤ ¿Qué lenguas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

**R:** Español

➤ ¿Qué experiencia (en cuanto a la tarea, el puesto y la organización) necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

**R:** 1 año

➤ ¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

**R:** Caídas, fracturas.

➤ ¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

**R:** botiquín de seguridad, cascos; prevención para evitar caídas

➤ ¿Cuáles son las condiciones en las que usted desempeña sus funciones?

**R:** Bodega dotada de todos los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las tareas.

(Nova, 2014)



(Ruiz, 2012)

**ENTREVISTA EMPLEADOS  
DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA**

**FECHA:  
03 septiembre  
2016**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

➤ ¿Cuál es el nombre de la institución en la que labora?

**R:** La empresa para la cual laboro se llama DISMAFUSA.

➤ ¿Cuál es puesto o la función que desempeña y la posición del que ocupa dentro de la organización?

**R:** jefe despacho, diligenciar los formatos de entradas y salidas del almacén y tener el control total de los materiales y productos debe también debe responsabilizarse del control de la calidad de los productos que se encuentran en la bodega.

➤ ¿Existe algún código que tenga asignado su puesto?

**R:** No

➤ ¿Cuál es el nivel salarial que tiene asignado su puesto?

**R:** \$1.200.000

➤ ¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

**R:** Jefe de departamento de logística

➤ ¿A quién supervisa usted en sus labores?

**R:** Conductores.

➤ ¿Con quién tiene que mantener comunicación como parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?

**R:** Con Personal departamento de logística.

➤ ¿Qué tipo de funciones desempeña de dirección, de administrativas u operativas?

**R:** Operativo

➤ ¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

**R:** 07:00 A.M a 12:00 M - 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes / Sábados 07:30 A.M a 01:00 P.M.

➤ ¿En qué lugar desempeñara usted sus funciones?

**R:** Las funciones son desempeñadas área de la bodega donde llegan todos los materiales para despachar.

- ¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta organización?

**R:** diligenciar los formatos de entradas y salidas del almacén y tener el control total de los materiales y productos debe también debe responsabilizarse del control de la calidad de los productos que se encuentran en la bodega.

### **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**

- ¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** Tener a una persona capacitada para la recepción, almacenamiento y distribución; de los productos que serán distribuidos o sacados a la venta en óptimas condiciones de calidad y cantidad.

- ¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** buena comunicación, buen líder y conocimiento en actividades de logística.

- ¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

**R:** Técnico

- ¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

**R:** computador y registro de inventarios.

- ¿Qué lenguas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

**R:** Español

- ¿Qué experiencia (en cuanto a la tarea, el puesto y la organización) necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

**R:** 1 año

- ¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

**R:** Riesgos relacionados por las malas posturas de trabajo como sobreesfuerzos o movimientos sufridas por la sobrecarga efectuados durante el trabajo de forma incorrecta.

- ¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

**R:** Es necesario contar con un botiquín, casco de protección, guantes.

- ¿Cuáles son las condiciones en las que usted desempeña sus funciones?

**R:** Bodega dotada de todos los equipos y herramientas necesarias para ejecutar las tareas.

(Nova, 2014)



(Ruiz, 2012)

**ENTREVISTA EMPLEADOS  
DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA**

**FECHA:  
03 septiembre  
2016**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

- ¿Cuál es el nombre de la institución en la que labora?  
**R:** La empresa para la cual laboro se llama DISMAFUSA.
- ¿Cuál es puesto o la función que desempeña y la posición del que ocupa dentro de la organización?  
**R:** conductor, realizo el transporte de los materiales a las rutas asignados por el jefe de patios.
- ¿Existe algún código que tenga asignado su puesto?  
**R:** No
- ¿Cuál es el nivel salarial que tiene asignado su puesto?  
**R:** \$750.000
- ¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?  
**R:** Jefe de patios y jefe de despacho
- ¿A quién supervisa usted en sus labores?  
**R:** a nadie
- ¿Con quién tiene que mantener comunicación como parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?  
**R:** Con Personal departamento de logística, clientes y proveedores.
- ¿Qué tipo de funciones desempeña de dirección, de administrativas u operativas?  
**R:** Operativo
- ¿En qué horario desempeña usted sus actividades?  
**R:** 07:00 A.M a 12:00 M - 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes / Sábados 07:30 A.M a 01:00 P.M.
- ¿En qué lugar desempeñara usted sus funciones?  
**R:** En las áreas locales y urbanas.
- ¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta organización?  
**R:** Realizo el transporte de los materiales

## ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

➤ ¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** conocimiento acerca de mecánica automotriz, servicio de transporte correcto y oportuno, conforme a las normas y procedimientos vigentes.

➤ ¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** buena comunicación, Conductor de vehículos de carga pesada, Relaciones interpersonales.

➤ ¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

**R:** Bachiller y/o Técnico

➤ ¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

**R:** Las volquetas, los camiones y la herramienta mecánica respectiva.

➤ ¿Qué lenguas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

**R:** Español

➤ ¿Qué experiencia (en cuanto a la tarea, el puesto y la organización) necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

**R:** 1 año

➤ ¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

**R:** Riesgos mecánicos, accidentes en carretera, sobreesfuerzos o movimientos efectuados durante el trabajo de forma incorrecta.

➤ ¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

**R:** Es necesario contar con el seguro contra accidentes, herramienta mecánica, botiquín.

➤ ¿Cuáles son las condiciones en las que usted desempeña sus funciones?

**R:** Vehículo dotado de todas las herramientas necesarias para ejecutar las tareas

(Nova, 2014)



(Ruiz, 2012)

**ENTREVISTA EMPLEADOS  
DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA**

**FECHA:  
03 septiembre  
2016**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

➤ ¿Cuál es el nombre de la institución en la que labora?

**R:** La empresa para la cual laboro se llama DISMAFUSA.

➤ ¿Cuál es puesto o la función que desempeña y la posición del que ocupa dentro de la organización?

**R:** operador de montacargas, se encarga del cargue y descargue de los productos, su almacenamiento y movilización de un lugar a otro.

➤ ¿Existe algún código que tenga asignado su puesto?

**R:** No

➤ ¿Cuál es el nivel salarial que tiene asignado su puesto?

**R:** \$850.000

➤ ¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

**R:** Jefe de patios y jefe de despacho

➤ ¿A quién supervisa usted en sus labores?

**R:** a nadie

➤ ¿Con quién tiene que mantener comunicación como parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?

**R:** Con Personal departamento de logística.

➤ ¿Qué tipo de funciones desempeña de dirección, de administrativas u operativas?

**R:** Operativo

➤ ¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

**R:** 07:00 A.M a 12:00 M - 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes / Sábados 07:30 A.M a 01:00 P.M.

➤ ¿En qué lugar desempeñara usted sus funciones?

**R:** Dentro de la compañía en el área de logística

➤ ¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta organización?

**R:** cargue y descargue de los productos, su almacenamiento y movilización de un lugar a otro.

## ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

➤ ¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** En el manejo de montacargas

➤ ¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** relaciones interpersonales, manejo de montacargas, buena comunicación.

➤ ¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

**R:** Bachiller y/o Técnico

➤ ¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

**R:** el montacargas.

➤ ¿Qué lenguas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

**R:** Español

➤ ¿Qué experiencia (en cuanto a la tarea, el puesto y la organización) necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

**R:** 2 años

➤ ¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

**R:** Los accidentes generados pueden ser: caídas, traumas musculares, como dislocación de cadera, hombros etc.

➤ ¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

**R:** Es necesario que utilicen los implementos de seguridad necesarios como: el casco, las botas de acero, gafas y tapa oídos

➤ ¿Cuáles son las condiciones en las que usted desempeña sus funciones?

**R:** Vehículo dotado de todas las herramientas necesarias para ejecutar las tareas

(Nova, 2014)



(Ruiz, 2012)

**ENTREVISTA EMPLEADOS  
DISMAFUSA Y COMPAÑÍA LIMITADA**

**FECHA:  
03 septiembre  
2016**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

➤ ¿Cuál es el nombre de la institución en la que labora?

**R:** La empresa para la cual laboro se llama DISMAFUSA.

➤ ¿Cuál es puesto o la función que desempeña y la posición del que ocupa dentro de la organización?

**R:** auxiliar de bodega, recepción de mercancías provenientes de los diferentes proveedores, despacho de mercancía y estar pendiente con el orden y aseo de la bodega.

➤ ¿Existe algún código que tenga asignado su puesto?

**R:** No

➤ ¿Cuál es el nivel salarial que tiene asignado su puesto?

**R:** \$689.454

➤ ¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

**R:** Jefe de patios y jefe de despacho

➤ ¿A quién supervisa usted en sus labores?

**R:** a nadie

➤ ¿Con quién tiene que mantener comunicación como parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?

**R:** Con Personal departamento de logística y clientes.

➤ ¿Qué tipo de funciones desempeña de dirección, de administrativas u operativas?

**R:** Operativo

➤ ¿En qué horario desempeña usted sus actividades?

**R:** 07:00 A.M a 12:00 M - 01:30 P.M a 05:00 P.M de lunes a viernes / Sábados 07:30 A.M a 01:00 P.M.

➤ ¿En qué lugar desempeñara usted sus funciones?

**R:** Dentro de la compañía en el área de logística y afuera de la empresa.

➤ ¿Cuál es la función o funciones generales que usted desempeña dentro de esta organización?

**R:** recepción de mercancías provenientes de los diferentes proveedores, despacho de mercancía y estar pendiente con el orden y aseo de la bodega

## ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

➤ ¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** conocer sobre el tema y saber cómo desenvolverse para el desarrollo de sus funciones.

➤ ¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

**R:** relaciones interpersonales, mecánica

➤ ¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

**R:** Bachiller

➤ ¿Qué equipo manejará como parte de sus actividades?

**R:** el levanta carga y equipo de protección.

➤ ¿Qué lenguas necesita dominar para desarrollar su trabajo?

**R:** Español

➤ ¿Qué experiencia (en cuanto a la tarea, el puesto y la organización) necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

**R:** 6 meses

➤ ¿Cuáles son los accidentes o enfermedades que ocurren con mayor frecuencia como parte de su trabajo?

**R:** caída de materiales o malos esfuerzos al momento de levantar algún producto.

➤ ¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?

**R:** Es necesario que utilicen los implementos de seguridad necesarios como: el casco, las botas de acero, gafas y tapa oídos

➤ ¿Cuáles son las condiciones en las que usted desempeña sus funciones?

**R:** Bodega dotada de todas las herramientas necesarias para ejecutar las tareas.

(Nova, 2014)

# **ANEXO B**



Fotografía 1: Entrada Principal



**Fotografía 2: Sala de ventas**



Fotografía 3: Área de ventas y caja



Fotografía 4: Entrada principal patios



Fotografía 5: Patio principal



Fotografía 6: Área de contabilidad



Fotografía 7: Entrada principal bodega



Fotografía 8: Bodega

