

**DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL PARA LA  
CACHARRERIA Y MUEBLERIA DON JOSE EN AGUACHICA CESAR**

**YENNY YANETH GIRALDO BAYONA**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y  
ECONOMICAS**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AGUACHICA – CESAR**

**2022**

**DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL PARA LA  
CACHARRERIA Y MUEBLERIA DON JOSE EN AGUACHICA CESAR**

**YENNY YANTEH GIRALDO BAYONA**

**INFORME DE LA ASIGNATURA PRÁCTICAS CURRICULARES**

**ASESOR**

**CARLOS ARTURO YAZO**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA**

**DIRECCIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AGUACHICA, CESAR**

**2022**

## **AGRADECIMIENTOS**

En este proceso de prácticas primeramente le doy gracias a DIOS quien me ha dado la sabiduría, la fortaleza para sacar adelante este proceso de aprendizaje adelante y poder alcanzar mis logros y metas con éxito y total satisfacción.

A mi familia por su apoyo y cariño incondicional especialmente a mi esposo e hijo quienes han sido mi gran apoyo fuerza y motivación.

A mi director de prácticas CARLOS ARTURO YAZO por su paciencia y entrega por brindarnos su conocimiento y su gran apoyo y motivación.

Finalmente, a mi madre quien me enseñó a no rendirme y ser un orgullo para ella.



3DESARROLLO	DE	LA	PRÁCTICA	
.....				28
3.1	Diagnosticar la situación actual de la empresa.....			28
3.2	Determinar la filosofía corporativa misión visión y valor corporativo .....			29
	VALORES CORPORATIVOS .....			30
3.3	Diseñar el organigrama y el manual de funciones .....			31
3.3.1	MANUAL DE FUNCIONES .....			34
4	CONCLUSIONES.....			<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5	RECOMENDACIONES .....			43
6	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....			44

**LISTA DE TABLAS**

<b>1.8.2</b>	<b>Tabla1</b> .....	19
	<b>Tabla 2</b> .....	24
<b>2.5</b>	<b>Tabla 3</b> .....	27

## **GLOSARIO**

**CACHARRERÍA:** Este término se refiere a un establecimiento, local o tienda donde fabrican, manufactura y a su vez la que vende y comercializa [[: cacharro]] o de una loza usual o recipientes de cocina.

**CRECIMIENTO:** es el aumento de la renta o valor de bienes y servicios finales producidos por una economía en este caso posicionarse como empresa predilecta a nivel municipal y departamental en calidad y servicio

**EXPECTATIVA:** Son aquellas circunstancias o experiencias que el cliente espera de nosotros, o aquello que espera encontrar en una empresa.

**FIDELIZACIÓN:** es un concepto de marketing que designa la lealtad de un cliente a una marca, producto o servicio concretos, que compra o a los que recurre de forma continua o periódica

**ORGANIZACIÓN:** es un sistema social formado por un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común a lograr dentro de un tiempo.

**PLAN DE MEJORAMIENTO:** Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una empresa u organización para mejorar su rendimiento.

**RENTABILIDAD:** Relación existente entre los beneficios que proporciona una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho; cuando se trata del rendimiento financiero; se suele expresar en porcentajes

**SERVICIO AL CLIENTE:** Es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

**VARIEDAD:** es la diversificación que una empresa proporciona al mercado. La habilidad de una empresa para producir económicamente variedad, como electrodomésticos y artículos para el hogar, repuestos y demás.

## INTRODUCCIÓN

Este informe de prácticas me permitió como estudiante y futura profesional emplear todos los conocimientos adquiridos a lo largo de mi formación profesional y llevarlos a la realidad en las practicas curriculares en el cual fue una gran oportunidad para fortalecer mis conocimientos y habilidades, como también corregir mis falencias y hacer de ellas un aprendizaje que me permiten crecer profesionalmente. A lo largo de este informe que esta por compuesto por tres capítulos, en donde el capítulo uno encontraremos datos relevantes de la empresa como sus aspectos básicos su actividad económica con el propósito de conocer la situación actual de la empresa y conocer cada uno de los procesos desarrollados dentro de esta, el segundo capítulo encontraran un diagnóstico realizado y el planteamiento de unos objetivos a alcanzar, ya que toda empresa necesita establecer un plan estratégico organizacional que representará un horizonte claro para lograr sus objetivos, contribuyendo positivamente al fortalecimiento institucional y así mismo brindar al grupo de trabajo humano un clima laboral positivo. Logrando el fortalecimiento de la organización llevándola a estándares de calidad administrativamente más altos para crecer en el mercado y ser competitiva, en el tercer capítulo se puede evidenciar el desarrollo de los objetivos y su correcta implementación darán como resultado mejoras en el desarrollo de la empresa como en su actividad económica, productividad, rentabilidad, eficiencia y eficacia en las actividades desarrolladas por todo el equipo de trabajo al interior de la organización.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones de las prácticas para tener en cuenta en la empresa.

## CAPÍTULO I

### 1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

Cacharrería y mueblería don José nace en Aguachica Cesar con una trayectoria 10 años en el mercado ,fue fundada en el año 2012 en Aguachica Cesar por el señor Alejandro ríos solano identificado con número de cédula 1.098.681.440 de Bucaramanga-Santander , quien aparece en su razón social como representante legal de la misma en la que inicio de manera empírica debido a que laboro para una cacharrería durante 3 años en donde adquirió experiencia que le permito conocer y ampliar su conocimiento en ventas y en el mundo de las cacharrería convirtiéndolo al tiempo en gerente y propietario de la cacharrería y mueblería don José ofreciendo servicio de artículo para el hogar con marcas reconocidas en el mercado como imusa, samurái, alteza entre otros y además de esto servicio de reparación y venta de repuestos de electrodomésticos como estufas , licuadoras y ollas a presión ,trabajando con responsabilidad y compromiso al servicio de sus clientes.

Esta organización inicio laborando con su propietario actualmente emplea de cuatro a cinco empleados dependiendo de la temporada aportando de manera positiva a la disminución del desempleo y apoyando a la calidad de vida de sus colaboradores. Sus primeros inicios estaban enfocados en la venta de electrodomésticos y cacharrería para el hogar al detal , pero con el pasar de los años y la necesidad de sus clientes decidió ampliar su portafolio de servicio como venta de repuestos para estufas y licuadoras y ollas a presión , implementado el servicio de reparación en las mismas, y gracias a la demanda de sus clientes implemento ventas al por mayor que le ha permitido llegar a más hogares cesarences y suministrar dotaciones para los hogares bienestares de una parte de las asociaciones relacionadas con instituto colombiano de bienestar familiar del municipio de Aguachica brindando servicios de calidad y cumplimiento.

Actualmente se encuentra ubicado en la calle 10 norte # 39 A-30 en el barrio María Eugenia que a lo largo del tiempo se ha conocido como el segundo comercio de Aguachica debido a su alta demanda de la zona norte de Aguachica en la que le ha permitido crecer como organización

consolidando el cumplimiento de las necesidades de nuevos clientes y la permanencia de los antiguos caracterizándose en el mercado local como una empresa responsable y honesta en los servicios que ofrece.

### **1.1 Actividad económica que desarrolla la empresa**

La cacharrería y mueblería don José está legalmente constituida y registrada ante la cámara de comercio del municipio de Aguachica, por lo que, se establece en su matrícula mercantil y en su registro único tributario (Rut) su actividad económica principal: según código: 4719, que se encarga de: “Comercio al por menor en establecimientos, con surtido compuesto de productos diferentes de alimentos (víveres en general), bebidas y tabaco”.

Su organización jurídica es persona natural y su forma jurídica es individual, ya que solo está conformada por una persona, la cual responde ante los usuarios, terceros, etc. Su clasificación dentro de las empresas es denominada microempresa debido a que solo están contratadas menos de diez personas, entre empleados y un jefe general, una administradora y un contador.

representada por su propietario quien adquiere derechos y obligaciones actuando a título personal y a mutuo propio, asumiendo de esta manera la calidad de comerciante para desarrollar de forma profesional su actividad mercantil.

### **1.2 Servicios ofertados**

- Electrodomésticos de alta calidad con marcas reconocidas como lo es Imusa Alteza Oster Samurai India Onava Kalley Ever House Abba Sueco
- Platos
- Vajillas
- Tasas
- Sillas
- Mesas

- Tanques
- ollas
- Venta de repuestos para estufas licuadoras y olla a presión, mantenimiento de las mismas
- Ventas al por mayor y al detal de todo lo relacionado con el hogar

### 1.3 MISIÓN

En la actualidad esta organización se ha venido desarrollando sus actividades económicas sin ningún tipo de conocimiento acerca de crear una misión clara que le permita establecer sus objetivos, estrategias de crecimiento y desarrollo encaminados hacia el éxito, sin embargo, pese que no han contado con ella, ha tenido buen desempeño en estos 10 años que lleva en el mercado, haciendo énfasis en la calidad de sus productos y servicios de reparación con calidad. Por este motivo surge la necesidad de presentar una propuesta para la creación de la misión que le permita enfocar sus actividades a unos objetivos específicos que permita el crecimiento de la misma supliendo las necesidades de sus clientes. “Teniendo en cuenta que Establecer una misión y formular su declaración formal tiene muchas consecuencias importantes:

1. Ayuda a concentrar el esfuerzo de las personas en una sola dirección, debido a que presenta los principales compromisos de la organización de forma explícita
2. Evita el riesgo de que se persigan propósitos contradictorios y también el desgaste y la falta de enfoque durante la ejecución del plan estratégico.
3. Fundamenta la asignación de los recursos al tenor de la mira que establece la misión.
4. Establece una actitud de responsabilidad en la ejecución del plan estratégico porque define las categorías de las tareas que se cumplirán.
5. Hace coincidir la formulación de las políticas con la definición de los objetivos de la organización.” (chiavenato, 2016)

### **1.3.1 MISION PROPUESTA**

Ser la empresa líder en la comercialización de productos como muebles y sus derivaciones y enseres para el hogar, al mismo tiempo en la reparación de licuadoras y estufas; satisfaciendo las necesidades de nuestros propios consumidores, brindando tal cual un trato agradable y humano mediante personal preparado y productos de calidad.

#### **ANÁLISIS**

La misión representa la cara de la empresa que se basa en la satisfacción de sus clientes y en la entrega reparada de los productos, como también, la venta de enseres para el hogar de buena calidad y precios razonables a la comunidad. Es una empresa humanista.

### **1.4 VISIÓN PROPUESTA**

En el año 2027 Ser líder en el mercado con un amplio portafolio de productos y servicios para el hogar de excelente calidad, generando confianza y relaciones permanentes con los clientes e implementando los últimos avances tecnológicos en nuestra empresa, buscando siempre la eficiencia en nuestros servicios, puntualidad y el compromiso para con los clientes.

#### **ANÁLISIS**

La organización representa la uniformidad que existe para con la institución y la comunidad, cumpliendo a cabalidad las funciones y delimitándolas al mismo tiempo. Así, de manera autónoma, preocupándose por mejorar el servicio y calidad en sus productos

## **1.5 POLÍTICA EMPRESARIAL**

La cacharrería Don José, es una empresa dedicada a la distribución y reparación de enseres para el hogar, así como muebles y todos los implementos relacionados con el hogar, comprendiendo el valor del medio ambiente y brindando una mayor calidad en términos de servicios y / o desempeño. Sus productos han decidido adoptar la integración de sistemas en la parte de gestión de calidad y medioambiental, las necesidades y expectativas de los clientes y el mercado existente que se proponen a conseguirlo. Responsable, eficiente y competitivamente, mediante:

- Mejora continua en atención al cliente
- Mantener constante innovación con los nuevos productos de electrodomésticos lanzados al mercado
- Distribuir y garantizar la calidad de los productos buscando satisfacer las necesidades de los clientes
- Desarrollar estrategias que garanticen la satisfacción y fidelización del cliente
- Capacitar al personal con las nuevas exigencias del mercado y la actualización de los productos
- Es importante escuchar al cliente con mucha atención para que se pueda expresar de manera clara y con ello suministrarle el producto deseado.

## **ANÁLISIS**

El compromiso como empresa cacharrería Don José, es para con la sociedad y la innovación en reparaciones, adecuando nuevos modelos y brindando calidad humana a los clientes, proporcionando buenos artículos al mercado y brindando sostenibilidad laboral.

## 1.6 Principios corporativos

Para cumplir su objetivo, la cacharrería Don José, asumirá como principios básicos:

- **Calidad:** prestar servicios integrales con la mayor eficiencia y atención, centrada en la satisfacción de los clientes en búsqueda del mejoramiento continuo.
- **Compromiso:** trabajar con amor por lo que se hace, entregando lo mejor de sí mismo, para el beneficio de las personas y de la institución, siendo proactivo, leal y prudente en todas las actuaciones.
- **Honestidad:** actuar con rectitud, honradez, lealtad, responsabilidad y veracidad en todas y cada una de las funciones y cualidades de los productos ofrecidos.
- **Equidad:** entendida como la atención de los usuarios, en la medida de las necesidades particulares y buscar armónicamente una singularidad en el servicio.
- **Liderazgo:** utilizar la autoridad conferida como un servicio para el trabajo de su equipo, enseña, se anticipa y ejemplariza los valores institucionales a través de su gestión y relación con los otros.
- **Respeto:** acatamiento, consideración y deferencia, que se tiene con las personas. Reconocimiento de su dignidad y autonomía sin distinción de credo, raza y condición social.
- **Seguridad:** auto cuidado, previsión, prevención y/o anticipo, que facilita el análisis de situaciones, objetos o ambientes, desde la óptica de lo que puede afectar a las personas, la organización o la sociedad, con el fin de prevenir o minimizar la ocurrencia de un suceso no deseado.
- **Servicio:** disposición permanente para atender al servicio al cliente, y el apoyo continuo a nuestros colaboradores para lograr un buen trabajo en equipo según las políticas organizacionales.
- **Solidaridad:** responder integralmente a las necesidades individuales, de nuestros clientes y colaboradores con actitud y disponibilidad para dar y darse.

- Trabajo en equipo: lograr la participación y definir claramente el propósito de todas nuestras actuaciones basadas en la misión y cumplimiento de la visión con la mejora continua de los procesos.

### **1.7 VALORES CORPORATIVOS**

- Calidad de servicio
- Servicio al cliente
- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Orientación al logro

### **ANÁLISIS**

Los valores de la cacharrería Don José, proporcionan humanidad y satisfacción para los empleados y clientes, siendo de esta manera una organización que salvaguarda y se fundamenta con pilares de la ética profesional sin excluir la dignidad humana.

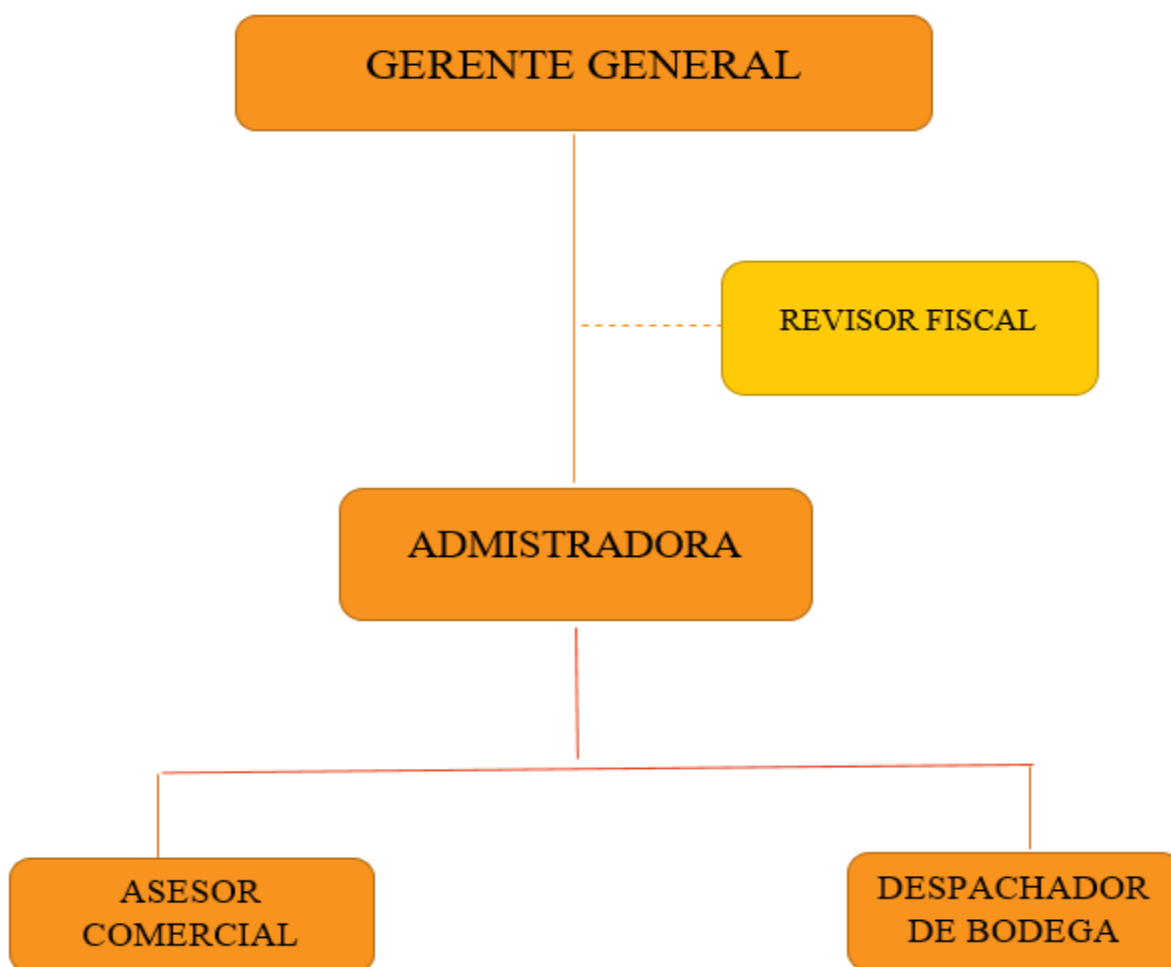
## 1.8 ORGANIGRAMA

Un organigrama es la “representación gráfica de las operaciones que se realizan en el marco de un proceso industrial o informático, donde permite analizar la estructura de la organización representada. Cumple con un rol informativo, al ofrecer datos sobre las características generales de la empresa”<sup>1</sup>. De esta manera, el organigrama debe representar gráficamente o esquemáticamente los distintos niveles de jerarquía y la relación existente entre ellos, ofreciendo información fácil de comprender y sencilla de utilizar.

---

<sup>1</sup> PÉREZ PORTO, Julián; y MERINO, María. Definición de organigrama. Disponible en: (<https://definicion.de/organigrama/>).

### 1.8.1 diseño de organigrama



*Organigrama cacharrería y mueblería don José*

*Fuente: Elaboración propia.*

## 1.8.2 Tabla 1

*estructura jerárquica*

<b>ESTRUCTURA JERÁRQUICA</b>		
<b>GERENTE GENERAL</b>		
<b>AREAS</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>DESCRIPCION DE CARGO</b>
<b>Administración</b>	<b>Gerencia</b>	Es la persona que aporta el capital y quien decide el rumbo que toma la empresa, además es el encargado de supervisar y coordinar todas las operaciones que se rigen dentro de la organización como la compra de productos para la comercialización y es el encargado de todo el personal.
<b>Revisor fiscal</b>	<b>Área contable</b>	Encargado de la parte contable, gestión de inventario, facturas de ventas y de compras revisando periódicamente productos existente faltantes en el inventario

<b>Asesor comercial</b>	<b>Área de ventas</b>	Brindar información acerca de los productos y servicios ofrecidos en el local comercial y estar en cumplimiento con las estrategias de mercado establecidas
<b>Despachador</b>	<b>Bodega</b>	Encargado de las zona de bodega, envíos y entrega final completa

*Elaboración propia*

## ANÁLISIS

El objetivo del organigrama que la cacharrería Don José maneja, aumenta la confianza del capital humano a tal grado que muestra la estructura interna de una empresa formal, sus relaciones, los niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan cada uno de sus colaboradores.

### 1.9 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

El área específica del desarrollo de la práctica se ubica en la sección de gestión administrativa, esta permitirá emplear conocimientos que se han visto en el transcurso de mi formación profesional en la Universidad Popular del Cesar Seccional Aguachica y con ello consolidar toda la parte teórica y llevarla a la realidad y la forma de proporcionar la planificación, seguimiento y ejecución para gestionar la mejora gradual del proceso de gestión de la empresa. Asimismo, busca brindar apoyo administrativo en el proceso de establecimiento de relaciones específicas con propuestas, proyectos y construcción, y planificación de la gestión empresarial.

El encargado o coordinador del área estará bajo la responsabilidad del señor Gerente General Alejandro rios solano, quien estará supervisando el cumplimiento de las tareas o actividades atribuidas al puesto designado dentro de la organización, Para el desarrollo de dichas actividades, estará disponible una oficina dotada de los elementos necesarios para simplificar y hacer más ameno el trabajo a realizar como un escritorio, computador, impresora, teléfono, proporcionado por la gerencia; Es importante aclarar que el practicante estará sometido a las diferentes órdenes que le suministre su jefe inmediato. Por consiguiente, su puesto a ocupar dentro de la estructura organizacional será de Auxiliar Administrativo

Con el propósito de contribuir con lo anterior, se realizaron las siguientes funciones:

- Informes sobre las actividades y operaciones desarrolladas por la empresa.
  
- Recibir y enviar correos electrónicos a proveedores, clientes
- Realizar cotizaciones
  
- Apoyar la planificación y los informes quincenales para la evaluación de las ventas
- Realizar pedidos de productos cuando se agote la existencia.
  
- Propuesta de modelos y manuales de procesos para alcanzar los objetivos marcados por la dirección de la empresa.

- Se implementan estrategias efectivas para ayudar a mejorar, fortalecer y automatizar los procesos de gestión, consolidando así el alcance comercial de la empresa y buscando aumentar la productividad.
- Se ha desarrollado el apoyo logístico y administrativo para capacitar continuamente a la empresa y su contribución a la comunidad.

## **CAPÍTULO 2**

### **2 PLAN DE TRABAJO**

#### **2.1 DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL PARA LA CACHARRERIA Y MUEBLERIA DON JOSE EN AGUACHICA-CESAR**

#### **2.2 DIAGNÓSTICO**

La cacharrería y mueblería don José actualmente no cuenta un diseño estratégico organizacional, que permita señalar y efectuar las líneas de mando y comunicación, aspectos que favorezcan y ayuden al constante mejoramiento en los objetivos de la organización ya que es de vital importancia definir cuáles son las estrategias, procesos y bajo qué concepto queremos tener la organización; que nos permita de manera correcta y adecuada las funciones principales de cada departamento sin embargo Dentro de este proceso se crean diagramas de división y jerarquización. Actualmente cuenta con personal capacitado para desarrollar cada una de las actividades dentro de la organización, y en buenas condiciones de trabajo, en cuanto a tecnología cuenta con computador con conexión a internet lo que permite encontrar datos relevantes de la organización, sin embargo

El definir adecuadamente la estructura organizacional hace que las tareas, obligaciones y responsabilidades de los empleados o colaboradores de la empresa ayude al crecimiento profesional y económico de cada uno de estos Para el logro de los objetivos, y así poder satisfacer las necesidades del personal y de cada uno de sus clientes.

Tabla 2

**MATRIZ FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buena ubicación</li> <li>✓ Segmento de mercado definido</li> <li>✓ amplio portafolio de productos</li> <li>✓ talento humano capacitado</li> <li>✓ 10 años brindando productos de excelente calidad para la economía local</li> <li>✓ Excelente atención y servicio al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No cuenta con estructura organizacional definida</li> <li>✓ Organización en el inventario para producto con mayor rotación</li> <li>✓ No manejo de redes sociales</li> <li>✓ No se realiza supervisión y no hay motivación por parte del propietario para el cumplimiento de metas de la empresa</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ estrategias de mercadeo</li> <li>✓ Crecimiento de la Economía por consumo de productos en hogares</li> <li>✓ Nuevas tecnologías (explorar plataformas digitales para impulsar las ventas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alta presencia en medios digitales de la competencia</li> <li>✓ No asignar adecuadamente cada área o departamento dentro de la organización</li> <li>✓ Competencia directa e indirecta</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia*

### **2.3 JUSTIFICACIÓN:**

El trabajo de prácticas es una oportunidad para poner en contexto, los conocimientos adquiridos a lo largo del programa de administración de empresas ya que nos permite llevar todo el conocimiento aprendido a la realidad en el cual no ayuda a fortalecer nuestras falencias como estudiante y crecer de manera profesional ,el cual implica realizar un análisis interno y externo a la organización, determinar los problemas y posteriormente definir un plan de acción que conlleve a la implementación de las estrategias seleccionadas que permita el avance y crecimiento de la empresa ya que cuando en una organización no existen una organización administrativa que permita establecer cada área o departamento esto conlleva a situaciones no deseadas retrasos en las labores de los colaboradores y hasta perdidas en costos y tiempo para la organización debido a esto se diseñara un plan estratégico organizacional , técnica e indispensable que le permite una mejor organización de cada uno de los procesos dentro la organización .

## **2.4 OBJETIVOS**

### ***2.4.1 OBJETIVO GENERAL***

Diseñar un plan estratégico organizacional para la cacharrería y mueblería don José en Aguachica-Cesar

### ***2.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS***

- Diagnosticar la situación actual de la empresa
- Determinar la filosofía corporativa misión visión y valor corporativo
- Diseñar el organigrama y el manual de funciones

2.5 Tabla 3

## PLAN DE ACTIVIDADES EN LA CACHARRERIA Y MUEBLERIA DON JOSE

MESES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inducción y conocimiento de la empresa																								
diagnosticar la situación actual de la empresa,																								
Recolección y organización de la información																								
Determinar la filosofía la misión, visión y valores corporativos																								
Diseñar el organigrama de la empresa y manual de funciones																								

## **CAPITULO 3**

### **3 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA**

#### **3.1 Diagnosticar la situación actual de la empresa**

Cacharrería y mueblería don José con una trayectoria 10 años de experiencia en el mercado, ofreciendo servicio, bienestar y calidad de vida a través de la comercialización de productos para los diferentes espacios del hogar, no contaba con un de plan estratégico organizacional que permita señalar y efectuar las líneas de mando y comunicación que los ayudara a mejorar sus procesos y al cumplimiento de sus objetivos, ni la debida jerarquización dentro de la organización ya que de esta manera afecta las actividades realizadas dentro de la misma, puesto que carecen de una orientación referente al cargo que desempeñan debido a la falta de un manual de funciones que designe el perfil profesional para cada puesto de trabajo afectando la eficiencia y eficacia de los colaboradores y así tener un sistema de roles que han de desarrollar los miembros de la entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se logren las metas institucionales proyectadas.

### **3.2 Determinar la filosofía corporativa misión visión y valor corporativo**

La misión, la visión y los valores corporativos fueron creados con el apoyo y aceptación del gerente y propietario mediante una reunión para conocer sus objetivos y metas a alcanzar a corto largo y mediano plazo en el cual beneficie al crecimiento de la empresa.

#### **MISION PROPUESTA**

Ser la empresa líder en la comercialización de productos como muebles y sus derivaciones y enseres para el hogar, al mismo tiempo en la reparación de licuadoras y estufas; satisfaciendo las necesidades de nuestros propios consumidores, brindando tal cual un trato agradable y humano mediante personal preparado y productos de calidad

#### **VISION PROPUESTA**

En el año 2027 Ser líder en el mercado con un amplio portafolio de productos y servicios para el hogar de excelente calidad, generando confianza y relaciones permanentes con los clientes e implementando los últimos avances tecnológicos en nuestra empresa, buscando siempre la eficiencia en nuestros servicios, puntualidad y el compromiso para con los clientes.

## VALORES CORPORATIVOS

•**Calidad de servicio:** preocuparnos por brindar la mejor atención y servicio a nuestros clientes para así crear fidelización de los mismo.

**Servicio al cliente:** Ofrecer un óptimo servicio, superando las expectativas de nuestros clientes atendiéndolos de forma amable, confiable y oportuna.

**Honestidad:** Nos caracterizamos por tener comportamientos éticos, de rectitud y honradez siendo leales a nuestros compromisos empresariales y personales.

**Responsabilidad:** Realizamos nuestra labor cumpliendo puntualmente con nuestros pedidos y compromisos dentro y fuera de la organización.

**Respeto:** La consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o a algo, al que se le reconoce valor social o especial diferencia». También es uno de los valores fundamentales que el ser humano debe tener siempre presente a la hora de interactuar con personas de su entorno

**Orientación al logro:** Es nuestra capacidad de cumplir las metas propuestas para el crecimiento potencial de la empresa.

### **3.3 Diseñar el organigrama y el manual de funciones**

Siendo una microempresa el propietario no había propuesto un organigrama que es departamentalización funcional, por lo que se propone un esquema de departamentalización funcional para las áreas de compra y venta, el área financiera y de talento humano son inherentes al área directiva personalizada en el gerente.

La propuesta es un organigrama que presenta una estructura vertical, debido a que la cacharrería y mueblería son José es pequeña por lo que su ejecución se facilita para los trabajadores.

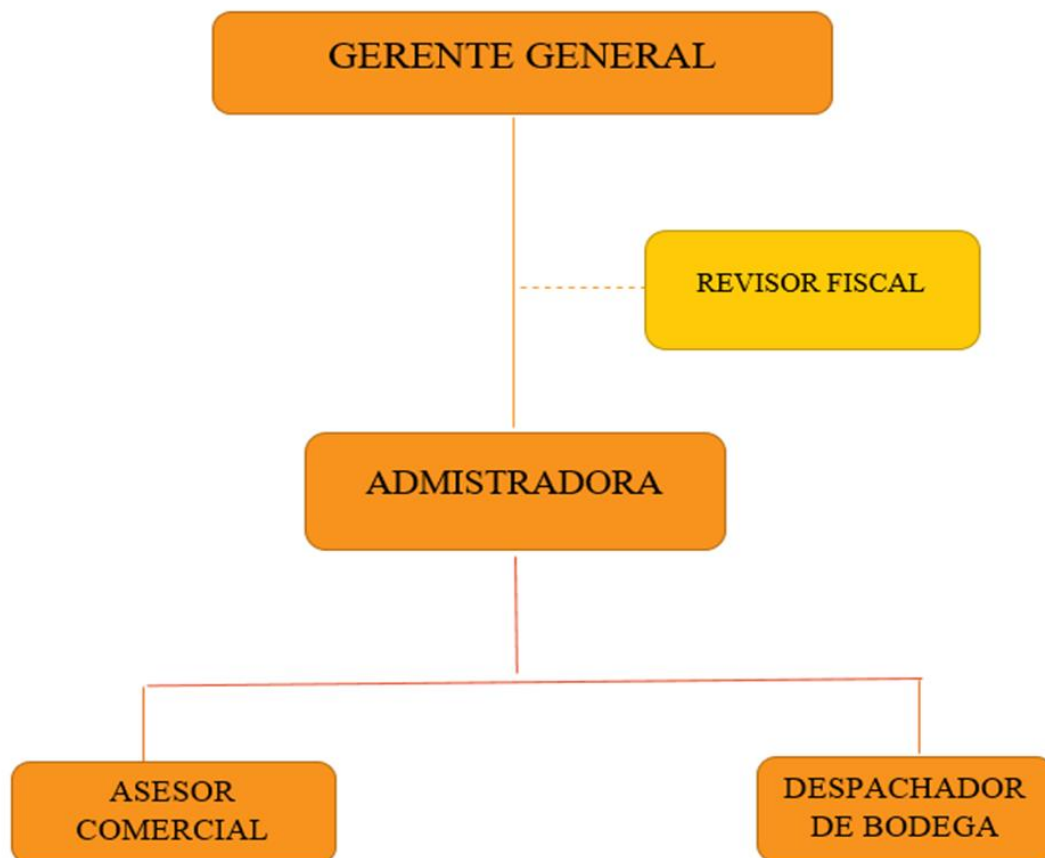
A continuación, se especifican las funciones por cada departamento:

**GERENTE:** Es la persona que aporta el capital y quien decide el rumbo que toma la empresa, además es el encargado de supervisar y coordinar todas las operaciones que se rigen dentro de la organización como la compra de productos para la comercialización y es el encargado de todo el personal.

**REVISOR FISCAL:** Encargado de la parte contable, gestión de inventario, facturas de ventas y de compras revisando periódicamente productos existente faltantes en el en inventario.

**ASESOR COMERCIAL:** Brindar información acerca de los productos y servicios ofrecidos en el local comercial y estar en cumplimiento con las estrategias de mercado establecidas.

**DESPACHADOR DE BODEGA:** el encargado de la zona de bodega es el que tiene a cargo acomodo de mercancía e inventario, envíos y entrega final completa. deberá presentar reportes con finalidad de que el gerente general encargado de la administración tenga conocimiento de la parte operacional



*Fuente de elaboración propia*

### 3.3.1 MANUAL DE FUNCIONES

Es de vital importancia ya que su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, que Permiten implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño

MANUAL DE FUNCIONES DE LA CACHARRERÍA Y MUEBLERÍA DON JOSÉ	
DENOMINACIÓN:	GERENTE Y PROPIETARIO
NIVEL:	DIRECTIVO
Nº DE CARGOS:	1
PROPÓSITO PRINCIPAL:	
Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades de carácter administrativo - financiero, con el propósito de lograr el cumplimiento de las metas pactadas y maximización de los recursos físicos, humanos, y económico donde define a donde se va a dirigir la empresa en un corto, medio y largo plazo, de la cacharrería y mueblería don José.	
FUNCIONES:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir las metas de la empresa en un mediano, corto y largo plazo</li> <li>2. Planeación de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa</li> <li>3. Preparar y aprobar gastos de presupuesto</li> <li>4. fijar precio y tarifas de descuento</li> <li>5. controlar y revisar las funciones de los colaboradores</li> <li>6. toma de decisiones</li> <li>7. controlar los recursos y actividades</li> <li>8. tener buena relación con proveedores y cliente</li> <li>9. analizar la competencia de mercado</li> <li>10. garantizar la existencia de producto en inventario</li> </ol>	

<b>COMPETENCIAS:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Liderazgo</li><li>✓ Planificación</li><li>✓ Capacidad de negociación</li><li>✓ Creatividad</li><li>✓ Conocimiento en las herramientas ofimáticas</li><li>✓ Liderazgo</li><li>✓ Capacidad de negociación</li><li>✓ Trabajo en equipo</li><li>✓ Capacidad para gestionar y darle solución a los problemas</li><li>✓ Relaciones interpersonales</li></ul>
<b>PERFIL PROFESIONAL:</b>
Título profesional en administración de empresas, economía, contaduría, mercadeo y/o carreras afines.
<b>EXPERIENCIA LABORAL:</b>
Profesional mínima de (2) años debidamente certificada.
Elaborado: <i>Yenny Yaneth giraldo bayona</i>

MANUAL DE FUNCIONES DE LA CACHARRERÍA Y MUEBLERÍA DON JOSÉ	
DENOMINACIÓN:	Administrador
NIVEL:	Área administrativa
Nº DE CARGOS:	1
PROPÓSITO PRINCIPAL:	
<p>velar por el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la empresa hacia oportunidades que le permitan el crecimiento empresarial, y estar al margen con las área de contabilidad, como en ventas, finanzas, compras y control administrativo de la empresa.</p>	
FUNCIONES:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular objetivos y determinar medios para alcanzarlos.</li> <li>2. Diseñar el trabajo, asignar los recursos y coordinar las actividades</li> <li>3. crear estrategias comerciales</li> <li>4. designar responsabilidades a los colaboradores</li> <li>5. Controlar y revisar las funciones de los colaboradores</li> </ol>	

<b>COMPETENCIAS:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Organizado</li><li>✓ Proactivo</li><li>✓ Comunicación</li><li>✓ Orientación al resultado</li><li>✓ toma de decisiones</li><li>✓ Manejo de personal</li><li>✓ Trabajo en equipo</li><li>✓ Direccionamiento estratégico</li></ul>
<b>PERFIL PROFESIONAL:</b>
Título profesional en administración de empresas, economía, contaduría, mercadeo y/o carreras afines.
<b>EXPERIENCIA LABORAL:</b>
Profesional mínima de (2) años debidamente certificada.
Elaborado: <i>Yenny Yaneth giraldo bayona</i>

MANUAL DE FUNCIONES DE LA CACHARRERÍA Y MUEBLERÍA DON JOSÉ	
DENOMINACIÓN:	Asesor comercial
NIVEL:	Área comercial
Nº DE CARGOS:	1
PROPÓSITO PRINCIPAL:	
<p>Su principal objetivo es realizar un análisis general del departamento comercial para garantizar el buen funcionamiento del negocio, es el encargado de desarrollar, planificar e implementar las estrategias comerciales de la organización</p>	
FUNCIONES:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer estrategias de mercado, marketing publicidad que permita ser una organización más competitivos.</li> <li>2. Conocer el mercado</li> <li>3. Probar y conocer los productos que se ofrecen</li> <li>4. Seguimiento de clientes</li> <li>5. Mantener una comunicación eficiente con los clientes</li> <li>6. Prospeccionar clientes</li> <li>7. Estrategias de mercadotecnia</li> </ol>	

<b>COMPETENCIAS:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Comunicación y escucha del cliente</li><li>✓ Orientación al cliente</li><li>✓ Tolerancia a la frustración</li><li>✓ Empatía</li><li>✓ Productivo</li><li>✓ Servicio al cliente</li><li>✓ Excelente servicio en calidad y servicio al cliente</li></ul>
<b>PERFIL PROFESIONAL:</b>
Técnico en Mercadeo y ventas , asesor comercial y servicio al cliente
<b>EXPERIENCIA LABORAL:</b>
Profesional mínima de (1) año debidamente certificada.
Elaborado: <i>Yenny Yaneth giraldo bayona</i>

MANUAL DE FUNCIONES DE LA CACHARRERÍA Y MUEBLERÍA DON JOSÉ	
DENOMINACIÓN:	Bodeguero
NIVEL:	Área bodega
Nº DE CARGOS:	1
<b>PROPÓSITO PRINCIPAL:</b>	
Responder por el manejo adecuado, almacenamiento y conservación de los elementos entregados bajo custodia y administración, así como el inventario del almacén llevando el control del material, equipo y herramienta que se tiene en bodega.	
<b>FUNCIONES:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Mantener bodega organizada</li> <li>2 Recibir y despachar mercancía</li> <li>3 Informar sobre la mercancía recibida</li> <li>4 Embalaje y envío de productos</li> <li>5 Manejo de inventario</li> <li>6 Velar por la limpieza y el estado de los productos</li> <li>7 Seguimiento de los envíos</li> </ol>	

<b>COMPETENCIAS:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Responsabilidad</li><li>✓ Compromiso</li><li>✓ Trabajo en equipo</li><li>✓ organización</li></ul>
<b>PERFIL PROFESIONAL:</b>
Bachiller con experiencia en bodega u oficios varios
<b>EXPERIENCIA LABORAL:</b>
Profesional mínima de (6) meses debidamente certificada.
Elaborado: <i>Yenny Yaneth giraldo bayona</i>

#### **4 CONCLUSIONES**

Gracias a esta oportunidad de realizar mis prácticas curriculares en esta organización pude aplicar mis conocimientos aprendidos a lo largo de mi formación profesional en donde se realizó una propuesta de plan estratégico organizacional para la cacharrería y mueblería don José en Aguachica Cesar planteando cada uno de las falencias encontradas mediante un diagnostico en el cual se logró crear unos objetivos que ayuden al desarrollo empresarial exitoso de la misma y al cumplimiento de metas y objetivos, se logró establecer una estructura organizacional en donde se ubican las diferentes áreas de la empresa y crear la misión y la visión de la misma implementado todos mis conocimientos como futura profesional de administración de empres

## **5 RECOMENDACIONES**

Se recomienda seguir los lineamientos planteados y seguir la planeación coordinación y ejecución de cada uno de los objetivos de la empresa y a cada colaborador asignarles unas funciones establecidas que permitan mejorar el rendimiento en sus labores con responsabilidad y compromiso, permitiendo el crecimiento por medio de trabajo en equipo y sentido de pertenencia para con la misma para el éxito y el crecimiento empresarial de la misma

## 6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<https://www.remax-accion.com.ar/wp-content/uploads/2021/04/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto.pdf>

<https://definiciona.com/cacharrería/>

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/10-competencias-que-todo-gerente-debe-tener>

<https://www.zendesk.com.mx/blog/asesor-ventas-que-es/#:~:text=Su%20principal%20objetivo%20es%20realizar,estrategias%20comerciales%20de%20una%20organizaci%C3%B3n.>

<https://www.iep-edu.com.co/cual-son-las-tareas-de-un-director-general/#:~:text=Funciones%20de%20un%20Gerente%20General&text=Organizar%20los%20recursos%20de%20la,el%20trabajo%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>

#### 4.ANEXOS



