



Propuesta Diseño Organizacional Para La Empresa Gestión Y Dotaciones SYSMA

Erika Tatiana Lince Fajardo (20311814834)

Nelson Enrique Luque Matiz (20311812704)

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Administración de Empresas

Universidad Antonio Nariño

Santa Marta, Colombia

2021



Erika Tatiana Lince Fajardo

Nelson Enrique Luque Matiz

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Administrador(a) de empresas

Director:

Carlos Alberto Rojas Rodríguez

Línea de investigación:

Gestión de las organizaciones

Facultad de ciencias económicas y administrativas

Programa de administración de empresas

Universidad Antonio Nariño

Santa marta, Colombia

2021



Nota de aceptación

Firma del director de jurados

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Santa Marta, 22 de Noviembre del 2021



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primeramente a Dios por permitirnos llegar hasta este momento, gracias a nuestros familiares por su apoyo y comprensión, a nuestra tutora por ser parte fundamental del proyecto, por su acompañamiento y orientación



CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN

| | |
|--|-----------|
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 12 |
| 1.1.Pregunta de investigación..... | 13 |
| 2. JUSTIFICACIÓN..... | 14 |
| 3. OBJETIVOS..... | 15 |
| 3.1.Objetivo General..... | 15 |
| 3.2.Objetivos específicos..... | 15 |
| 4. MARCO REFERENCIAL..... | 16 |
| 4.1. Marco teórico..... | 16 |
| 4.1.1. Teoría organizacional..... | 16 |
| 4.1.2. Teoría de sistemas..... | 16 |
| 4.1.3. Proceso administrativo..... | 17 |
| 4.1.4. Diseño organizacional..... | 19 |
| 4.1.5. Organizaciones..... | 20 |
| 4.1.6. Misión..... | 20 |
| 4.1.7. Visión..... | 21 |
| 4.1.8. Objetivos de una organización..... | 21 |
| 4.1.9. Estructura organizacional..... | 21 |
| 4.1.10. Manual administrativo o de funciones..... | 25 |
| 4.2. Marco conceptual..... | 26 |



| | |
|---|----|
| 4.3. Marco institucional..... | 27 |
| 4.4. Marco espacial..... | 28 |
| 4.5. Marco temporal..... | 29 |
| 5. ESTADO DEL ARTE..... | 30 |
| 6. METODOLOGÍA..... | 33 |
| 6.1. Fuentes de información..... | 33 |
| 6.2. Técnicas de recolección de información..... | 33 |
| 6.2.1. Primarias..... | 33 |
| 6.2.2. Secundarias..... | 34 |
| 6.3. Fases de la investigación..... | 34 |
| 7. DIAGNOSTICO SOBRE LA SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA..... | 35 |
| 7.1. Análisis detallado de la encuesta a los trabajadores..... | 35 |
| 7.2. Entrevista al gerente de la empresa..... | 44 |
| 7.3. Matriz DOFA..... | 47 |
| 8. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GESTION Y DOTACIONES SYSMA..... | 48 |
| 8.1. Misión de la empresa gestión y dotaciones SYSMA..... | 48 |
| 8.2. Visión de la empresa gestión y dotaciones SYSMA..... | 48 |
| 8.3. Objetivos de la empresa gestión y dotaciones SYSMA..... | 48 |
| 8.4. Valores de la empresa gestión y dotaciones SYSMA..... | 49 |
| 8.5. Principios de la empresa gestión y dotaciones SYSMA..... | 50 |
| 8.6. Compromisos de la empresa gestión y dotaciones SYSMA..... | 51 |



| | |
|---|-----------|
| 8.7. Políticas de la empresa gestión y dotaciones SYSMA..... | 52 |
| 9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA..... | 57 |
| 9.1. Organigrama..... | 57 |
| 10. MANUALES DE FUNCIONES DE LA EMPRESA GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA..... | 58 |
| 11. CONCLUSIONES..... | 73 |
| 12. RECOMENDACIONES..... | 74 |
| 13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 74 |
| 14. REFERENCIAS WEBGRAFICAS..... | 75 |
| ANEXOS..... | 77 |
| FORMATO ENCUESTA..... | 77 |
| FORMATO ENTREVISTA..... | 81 |
| CARTA CON AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL RESPECTIVO ESTUDIO..... | 85 |
| EXCEL PARA PLANES DE TRABAJO..... | 86 |



LISTA DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Matriz DOFA..... | 47 |
| Tabla 2. Manual de funciones asesor comercial..... | 58 |
| Tabla 3. Manual de funciones auxiliar de compras..... | 61 |
| Tabla 4. Manual de funciones asesor jurídico..... | 64 |
| Tabla 5. Manual de funciones asesor SST..... | 66 |
| Tabla 6. Manual de funciones director administrativo..... | 68 |
| Tabla 7. Manual de funciones gerente general..... | 70 |



LISTA DE GRÁFICAS

| | |
|---|----|
| Gráfica 1. Proceso administrativo..... | 19 |
| Gráfica 2. Ubicación de gestión y dotaciones SYSMA..... | 29 |
| Gráfica 3. Fases de investigación..... | 34 |
| Gráfica 4. Edades..... | 35 |
| Gráfica 5. Nivel de escolaridad..... | 36 |
| Grafica 6. Tiempo de labor en la empresa..... | 36 |
| Grafica 7. Inducción | 37 |
| Grafica 8. Responsabilidades de puesto de trabajo..... | 37 |
| Grafica 9. Tareas que no le corresponden..... | 38 |
| Grafica 10. Personal a cargo..... | 38 |
| Grafica 11. Reporte de actividades..... | 38 |
| Grafica 12. Sobrecarga de trabajo..... | 39 |
| Grafica 13. Herramientas de trabajo..... | 39 |
| Grafica 14. Manual de funciones..... | 40 |
| Grafica 15. Incentivos por rendimiento laboral..... | 40 |
| Grafica 16. Capacitaciones..... | 40 |
| Grafica 17. Problemas con los clientes..... | 41 |
| Grafica 18. Problemas con los proveedores..... | 41 |
| Grafica 19. Conocimiento de misión, visión y objetivos..... | 42 |
| Grafica 20. Conocimiento de valores..... | 42 |
| Grafica 21. Conocimiento de políticas..... | 42 |
| Grafica 22. Conocimiento de estructura organizacional..... | 43 |
| Grafica 23. Ambiente laboral..... | 43 |
| Grafica 24. Buena comunicación..... | 44 |
| Grafica 25. Valores de la empresa..... | 49 |
| Grafica 26. Principios de la empresa..... | 50 |
| Grafica 27. Compromisos organizacionales de la empresa..... | 51 |
| Grafica 28. Organigrama SYSMA..... | 57 |



RESUMEN

El presente documento, tiene como finalidad investigar acerca del diseño organizacional, su importancia, en las diferentes campos y departamentos de la empresa de seguridad industrial Gestión y Dotaciones SYSMA.

Para concluir con la necesidad de un diseño organizacional para dicha empresa, se realizó un diagnóstico con la finalidad de conocer el buen funcionamiento de la empresa, se concluye que actualmente la empresa no cuenta con un diseño organizacional claro y definido, ni en su defecto con una estructura administrativa que permita identificar con claridad los respectivos procesos y comunicación interna, por otra parte como necesidad del diseño del organigrama, la misión, visión de la compañía y manual de funciones y procesos.

PALABRAS CLAVES

Diseño organizacional, diagnóstico, estructura administrativa, procesos, comunicación interna, diseño, manual de funciones y procesos



INTRODUCCIÓN

La empresa Gestión & Dotaciones SYSMA es una empresa dedicada a la asesoría en temas de seguridad y salud en el trabajo, suministro de dotación empresarial, seguridad industrial y elementos de protección personal (EPP), entre otros. Su principal función es satisfacer las necesidades de las empresas que opten por sus servicios y suministros. Se desarrolla el presente estudio con el fin de brindar un diseño organizacional que busque de manera lógica formalizar y evaluar el buen funcionamiento de la compañía, se busca diseñar una misión, visión y organigrama con el fin de departamentalizar y dividir el trabajo de acuerdo a las responsabilidades del puesto en el manual de funciones y procesos.

La empresa no cuenta con planes de trabajo para las áreas, tampoco hay una planeación estratégica fija o determinada que permita evaluar en donde se encuentra la empresa y hacia dónde va.

A medida que se desarrolla la monografía, su objetivo es el investigar la estructura organizacional de una empresa que puede definirse “como el conjunto de elementos relativamente estables que se relacionan en el tiempo y en el espacio para formar una totalidad” Chiavenato, (2006)



1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Todas las organizaciones necesitan una estructura clara para funcionar correctamente y seguir desarrollándose en la misma dirección. *La teoría clásica de la administración fue la corriente de los anatomistas y fisiologistas de la organización, Henry Fayol se interesó en la anatomía de las organizaciones* (Chiavenato, I., 2017, p. 43), pues mencionaba que es necesario tener claridad en la estructura organizacional, las líneas de mando, el enfoque empresarial para así aumentar la eficiencia de los órganos que la componen, por lo anterior nadie sabe qué puede salir mal en su departamento ni quién es el responsable. El resultado de esto es fallas en la coordinación y la velocidad de toma de decisiones se vuelve lenta, lo que puede afectar el desempeño económico a largo plazo de la empresa. Una estructura empresarial bien efectuada, determina claramente la cadena de mando, los márgenes de control y los canales de comunicación, lo que ayuda a garantizar que la energía se utilice directamente para lograr los objetivos comerciales. Del mismo modo, es beneficioso para los empleados posicionarse dentro de la empresa, comprender cómo identificar a los superiores y subordinados y comprender las operaciones generales de la empresa.

La empresa de seguridad industrial Gestión & Dotaciones SYSMA, se encuentra compitiendo en el mercado de la ciudad de Santa Marta desde el año 2019, a partir de su constitución y hasta la fecha no se evidencia formalidad empresarial.

Debido a que la empresa presenta múltiples disfunciones como el no contar con un organigrama, falta del manual de funciones, canales de comunicación internos poco eficientes, lo cual genera reprocesos, entre otras dificultades que pueden surgir ante estos problemas, de continuar; se vio el menester de proponer un diseño organizacional a esta empresa; con el fin de



poder formalizar de manera estructurada la empresa y así tener eficiencia y eficacia en los procesos de esta.

Por lo tanto, va a poder ser evaluada o auditada por medio de indicadores que le permitan evaluar tanto las fortalezas y debilidades que presente la empresa. También permitirá realizar una correcta toma de decisiones, ya que se verá una jerarquía y organización en los puestos de la empresa. Finalmente, también se establecerá una misión, visión, objetivos y metas para la organización debido a que carece de estos, por tal razón se propone un diseño organizacional a la empresa SYSMA.

1.1. Pregunta de investigación

¿Cómo sería el diseño organizacional de la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA?



2. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto se hará con base a la línea de investigación de Gestión de las Organizaciones, específicamente con la sublínea de Cultura Organizacional, y con esta se podrá desarrollar un diseño organizacional eficiente para la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA, ya que con este diseño se logrará mejorar los procesos administrativos de la empresa, partiendo desde la organización de proveedores hasta la atención del cliente.

Así mismo, los conceptos que se llevaran a cabo en la investigación, son acerca de la estructura organizacional, misión, visión, teorías de la administración, manual de funciones, entre otros temas que serán de gran importancia para la solidez de la investigación.

En este sentido, el proyecto enmarca temas, como ya los antes mencionados; que son importantes dentro de la Administración de Empresas, y que se han estudiado a lo largo de la carrera.

Finalmente, la investigación constituye un reto académico, porque se podrá hacer aplicación de las habilidades y conocimientos que se han adquirido a lo largo de la carrera, además contribuye a un desarrollo personal y profesional.



3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Proponer un diseño organizacional para la empresa de seguridad industrial Gestión & Dotaciones SYSMA.

3.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico que permita saber las debilidades y fortalezas de la empresa.
- Definir la filosofía organizacional para brindarle a la empresa un foco y sentido, así mismo una estructura organizacional adecuada y eficiente para jerarquizar los puestos laborales.
- Desarrollar un manual de funciones y procesos para así poder asignar adecuadamente tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad a los trabajadores de la empresa.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1. Marco Teórico

Las empresas y/o organizaciones desde su existencia, siempre han requerido de una estructura o correcta distribución en los puestos y funciones de la empresa. Por tal razón se hace necesario investigar acerca de las organizaciones, su estructura, y demás temas que son inherentes a estos. Con este fin, es idóneo realizar una indagación y análisis de los temas planteados como se evidencia a continuación:

4.1.1. Teoría organizacional

La teoría de las organizaciones estudia las estructuras organizativas y el diseño, igualmente, entiende la indagación orgánica entre teoría clásica, escuela estructuralista, enfoque sistémico y de contingencia. Algunos autores definen esta teoría de la siguiente manera:

“The study of how organizations function and how they affect and are affected by the environment in which they operate.” (Gareth, 2013, p. 30).

4.1.2. Teoría de sistemas

El autor de esta teoría es Ludwing Von Bertalanffy, y dice que la teoría general del sistema señala que las propiedades de un sistema no se pueden describir de manera significativa en términos de sus elementos individuales. La comprensión del sistema solo ocurre cuando el sistema se estudia como un todo, involucrando todas las interdependencias de sus partes.

De igual manera, según Bertalanffy (1976), expone las metas que tiene esta teoría, las cuales son las siguientes:



1. Hay una tendencia general hacia la integración en las varias ciencias, naturales y sociales
2. Tal integración parece girar en torno a una teoría general de los sistemas
3. Tal teoría pudiera ser un recurso importante para buscar una teoría exacta en los campos no físicos de la ciencia
4. Al elaborar principios unificadores que corren verticalmente por el universo de las ciencias, esta teoría nos acerca a la meta de la unidad e la ciencia
5. Esto puede conducir a una integración, que hace mucha falta en la instrucción científica

Von Bertalanffy, en 1950, en su artículo “The Theory of Open Systems in Physics and Biology”, definió los sistemas desde la física de la siguiente manera:

From the physical point of view, the characteristic state of the living organism is that of an open system. A system is closed if no material enters or leaves it; it is open if there is important and export and, therefore, change of the components.

Living systems are open systems, maintaining themselves in exchange of materials with enviroment, and in continuous building up and breaking down of their components. (Bertalanffy Von, L.,1959, p. 23)

4.1.3. Proceso administrativo

El proceso administrativo esta compuesto por 4 grandes partes que son la Planeación, Organización, Dirección y Control con ellas se realizan acciones en la organización para mejorar el uso y asignación de los recursos técnicos, humanos y materiales. Este proceso está diseñado para permitir que la organización



aproveche al máximo sus recursos para lograr los objetivos propuestos.

Igualmente, hay autores que tienen diferentes definiciones:

“el proceso administrativo encargado de administrar los recursos administrativos en las diversas áreas administrativas.” (Louffat, E., 2012, p. VI)

“La Planeación es el elemento encargado de determinar lo que la empresa es en el presente así como lo que proyecta ser en el futuro, para lo cual debe definir claramente cuál es su misión, su visión y sus objetivos.” (Louffat, E., 2012, p. VII)

“La Organización es el elemento encargado de establecer el diseño organizacional “más adecuado” a la realidad institucional. Para ello resulta necesario definir un modelo organizacional que se contextualice en los parámetros estratégicos definidos previamente en la planeación.” (Louffat, E., 2012, p. VII)

“La Dirección es el elemento encargado de velar por la ejecución de lo anteriormente planeado y organizado.” (Louffat, E., 2012, p. VII)

“el Control, es el elemento encargado de verificar el grado de eficacia y de eficiencia en la aplicación de la planeación, de la organización y de la dirección.” (Louffat, E., 2012, p. VII)

Gráfica 1. Proceso administrativo



Fuente: Elaboración propia.

4.1.4. Diseño organizacional

El diseño organizacional es el desarrollo de establecer y adaptar la estructura organizacional para lograr sus objetivos. El proceso comienza con los objetivos de la empresa, los convierte en tareas y luego sirve como base para definir el trabajo. Así mismo, varios autores lo definen como:

“organization desing has been a complementary field to organization deof society’s institutvelopment. They both are prescriptive. They both attempt to deliver usable knowledge to leaders who are responsible for the stewardship institutions. ”

(Galbraith, J. R., 2008, p. 325).

Otros autores han afirmado lo siguiente:

El diseño organizacional nos proporciona algunos instrumentos para evaluar y comprender cómo y por qué algunas organizaciones crecen y triunfan, pero otras no lo hacen. Nos sirve para explicar qué ocurrió en el pasado y qué podría ocurrir



en el futuro, de modo que podamos administrar a las organizaciones con más eficacia. (Daft, R. L., 2019, p. 6)

4.1.5. Organizaciones

“Organización” es un término que tiene diferentes conceptos, denominado por diferentes autores como lo demuestran los siguientes conceptos:

“Entidades que permiten a la sociedad conseguir logros que no podrían alcanzar si los individuos actuaran de manera independiente.” (Gibson et al., 2011, p. 5)

“Una organización existe solo cuando: 1. Hay personas capaces de comunicarse, 2. Dispuestas a contribuir en una acción conjunta, 3. A fin de alcanzar un objetivo común” (Chiavenato, I., 2017, p. 6)

“...organización es la acción o efecto de organizar u organizarse, esto es, disposición, arreglo, orden; como parte del proceso administrativo es la etapa en la que se define la estructura organizacional...” (Franklin, E., 2014, p. 4)

“And that is why the knowledge society is also society of organizations: the purpose and function of every organization, business and nonbusiness alike, is the integration of specialized knowledge into a common task” (Drucker, P. F., 1992, p. 96).

4.1.6. Misión

En toda organización o empresa es de suma vitalidad reconocer y apropiarse de la misión, cual es el motivo por el que existe la empresa y la importancia de ella.



Para Chiavenato y Sapiro (2017) la misión organizacional debe reconocer aspectos como; la razón de ser de la organización, el papel de la organización en la sociedad, la naturaleza del negocio de la organización, el valor que la organización crea para sus grupos de interés y por último los tipos de actividades en los que la organización debe concentrar sus esfuerzos en el futuro, todos estos aspectos engloban la causa por la que existe la empresa y cómo esta va a lograr cumplir su misión.

4.1.7. Visión

La visión se entiende como el futuro, como la empresa se proyecta ya sea a corto, mediano o largo plazo. Así como lo menciona Chiavenato (2017), “La visión es muy inspiradora y explica por qué las personas dedican a diario la mayor parte de su tiempo al éxito de su organización.” y también lo mencionan Chiavenato y Sapiro (2017) “*Visión*” significa literalmente “una imagen”. La visión de los negocios, la visión organizacional o incluso la visión del futuro se entiende como el sueño que la organización anhela. Es la imagen de cómo se verá en el futuro.”

4.1.8. Objetivos de una organización

Como lo menciona Chiavenato y Sapiro (2017) “El objetivo organizacional es una situación deseada que la organización pretende alcanzar” de acuerdo con este término; se puede decir que los objetivos en una organización o empresa son aquellos el cual ayudan a saber que quiere la empresa a futuro, con que fin existe la empresa y a donde quiere llegar.

4.1.9. Estructura organizacional



Se define como estructura organizacional a todas las formas de organización interna y administrativas de una empresa y organización, conlleva a la planificación del trabajo, el reparto formal de las responsabilidades y su forma o estructura funcional, se incluye en su estructura las gestiones internas de los empleados, niveles de autoridad, jerarquización y división de trabajo.

Así mismo diversos autores definen como estructura organizacional de la siguiente manera:

“Sistema formal de actividades, poder y relaciones jerárquicas” (Griffin et al., 2017, p. 494)

“Forma en la cual las tareas del puesto de trabajo se dividen, agrupan y coordinan formalmente.” (Robbins y Judge, 2017, p. 493)

“Patrón de puestos y grupos de puestos que existe en una organización; es causa importante de la conducta individual y de los grupos.” (Gibson et al., 2011, p. 388)

“Mintzberg (1972): Organizational structure is the framework of the relations on jobs, systems, operating process, people and groups making efforts to achieve the goals. Organizational structure is a set of methods dividing the task to determined duties and coordinates them.” (Ahmady, G. A., Mehrpour, M., & Nikooravesh, A., 2016, p. 456).

“Organizational structure is a way or method by which organizational activities are divided, organized and coordinated. The organizations created the structures to coordinate the activities of work factors and control the member



performance. Organizational structure is shown in organizational chart.”
(Ahmady, G. A., Mehrpour, M., & Nikooravesh, A., 2016, p. 455).

Para Henry Fayol, la organización implica definir la estructura y forma, y, por lo tanto, es estática y limitada, James Mooney (1861 – 1921) Afirma que la “Organización es la forma de toda asociación humana para alcanzar un fin común. La técnica de la organización puede ser descrita como la técnica de correlacionar actividades específicas o funciones de un todo coordinado”. Por lo anterior se atribuye que, para el buen funcionamiento de las organizaciones y el control, monitoreo y coordinación del personal es necesario una estructura organizacional, de esta forma juega un papel importante la teoría clásica, pues concibe que la organización en términos de estructura, forma y disposición.

La estructura organizacional constituye una cadena de mando, es decir, una línea de autoridad que interconecta todas las posiciones o rangos de la empresa, define con claridad la subordinación de las partes que la integran, las cadenas de mando o cadenas escalares.

la teoría clásica da un aporte a las estructuras organizacionales, pues esta teoría se preocupaba por el aumento de la eficiencia en el interior de la empresa, teniendo en cuenta los departamentos, divisiones y subdivisiones que la componen, de ahí parten los términos anatomía y fisiología organizacional las cuales hacen referencia a la estructura y funcionamiento de la empresa, para esta esta teoría predomina y su principal característica es la atención a la estructura organizacional de las empresas,



los elementos de la administración, los principios generales y la respectiva departamentalización.

Por otra parte también la teoría burocrática ha hecho un gran aporte a las estructuras organizacionales, puesto que se caracteriza por presentar a las empresas y organizaciones como entidades que buscan prontas soluciones a conflictos e inconvenientes, con soluciones y respuestas rápidas y eficientes, gracias a la implementación de modelos organizacionales definidos, esta teoría expone la designación de actividades y tareas a los funcionarios en reglamentos o rutinas con el fin de unificar y ordenar las actividades y así tener un funcionamiento eficiente, se expone también otros tipos de características que llevan a tener en cuenta y valorar la importancia de un diseño organizacional en las compañías y empresas sin distinción de su tamaño o naturaleza laboral, pues se caracteriza por valorar el carácter legal de las normas y los reglamentos en el interior de las empresas, la caracterización formal en las comunicaciones tanto internas y externas, la división del trabajo, teniendo en cuenta la jerarquización de autoridad, pues los cargos inferiores deben estar bajo el control y la supervisión de un superior, por lo cual es necesario mencionar: “El creciente tamaño y la complejidad de las empresas pasó a exigir modelos organizacionales mejor definidos. La «industria en gran escala depende de la organización, de la administración y de las personas con diferentes habilidades. Hombres y mujeres deben situarse en diferentes sectores de producción y en diferentes niveles jerárquicos: deben ejecutar tareas específicas, y ser dirigidos y

controlados». La teoría clásica y la teoría de las relaciones humanas mostraron ser insuficientes”¹.

La teoría neoclásica se liga a la teoría clásica en el énfasis a las estructuras organizacionales, las jerarquizaciones y su organización en cuanto al organigrama, dichos aportes aluden a las organizaciones formales tales como las que cuentan con diseños y estructuras organizacionales claras y definidas, comprendidas en rutinas y procedimientos, que permitan las relaciones entre puestos de trabajo y áreas con el fin de lograr objetivos teniendo en cuenta los niveles y grados de autoridad como el flujo de ordenes e instrucciones con el fin de mantener equilibrada la organización ante contingencias e inconvenientes.

4.1.10. Manual administrativo o de funciones

Los manuales administrativos son una herramienta fundamental en las empresas, debido a que dan a conocer las funciones de cada empleado de la empresa de una manera organizada y sistemática. Para dar una definición más clara Franklin (2014) lo establece así:

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (p. 194)

¹ Erra Carolina. (2001, septiembre 18). Modelo burocrático de organización. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/modelo-burocratico-de-organizacion/>

4.2. Marco Conceptual

- ❖ **Diseño organizacional:** El diseño organizacional es definido como el proceso o estructura en la cual la empresa u organización definen las funcionalidades con el fin de lograr los objetivos propuestos.
- ❖ **DOFA:** Definida como matriz DOFA o FODA, es una herramienta administrativa que permite conocer la situación en la que se encuentra la empresa teniendo en cuenta los aspectos internos y externos, se desglosa sus siglas en D (Debilidades), O (Oportunidades), F (Fortalezas) y A (Amenazas).
 - **Debilidades:** Factor interno de la empresa, hace referencia a todos los factores negativos que ponen en desventaja comparando con la competencia
 - **Oportunidades:** Factores externos de la empresa, hace referencia a los factores positivos de los cuales se pueden obtener resultados favorables cuando se identifican y son aprovechados.
 - **Fortalezas:** Factor interno de la empresa, Hace referencia los factores positivos de la empresa los recursos o capacidades.
 - **Amenazas:** Factor externo a la empresa, hace referencia a aquellos factores que pueden poner en riesgo la empresa
- ❖ **Diagnostico organizacional:** También definido como el estudio y resultado que permite conocer la situación actual de la empresa, debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, desde todos los niveles jerárquicos de la organización



- ❖ **Filosofía organizacional:** La filosofía organizacional está compuesta por las ideas y atributos clarificando la misión organizacional, visión, valores corporativos y todo lo que amerita a la planeación estratégica.
- ❖ **Misión:** Definida como la función o propósito que tiene y debe cumplir la empresa, asimismo la razón de ser, a que se dedica y demás.
- ❖ **Visión:** Se refiere a la visualización futura del cómo se espera ver a la organización ya sea en un corto, mediano o largo plazo
- ❖ **Objetivos:** Definidos como el fin de lo que se pretende lograr, es decir sus operaciones, actividades y planeación van enfocadas en el logro que se desea obtener.
- ❖ **Valores:** Son los elementos propios de las empresas, los que hacen que se diferencien de la competencia, se podrían nombrar como creencias que son compartidas con el fin de fomentar comportamientos y actitudes unificadas.
- ❖ **Estructura organizacional:** Conocida como las formas o estructuras internas de las organizaciones, permite conocer como ha sido asignado el trabajo, responsables, áreas y departamentos, entre otros.
- ❖ **Organigrama:** Es estructura jerárquica de las empresas representadas mediante una gráfica clara y bien definidas

4.3. Marco Institucional

Gestión y Dotaciones SYSMA es una empresa oriunda de la ciudad de Santa Marta, Magdalena, que nació en el 2020, se encuentra ubicada en la Manzana E Casa 17, con



registro de matrícula de Cámara de comercio número 220294, a nombre de Leonardo de Jesús Escarraga Adarraga con NIT 1082969760-8.

Cuenta con 6 puestos de trabajo, de los cuales se encuentran un gerente, un director administrativo, un salubrista, un auxiliar de compras, dos asesores comerciales y un asesor Jurídico.

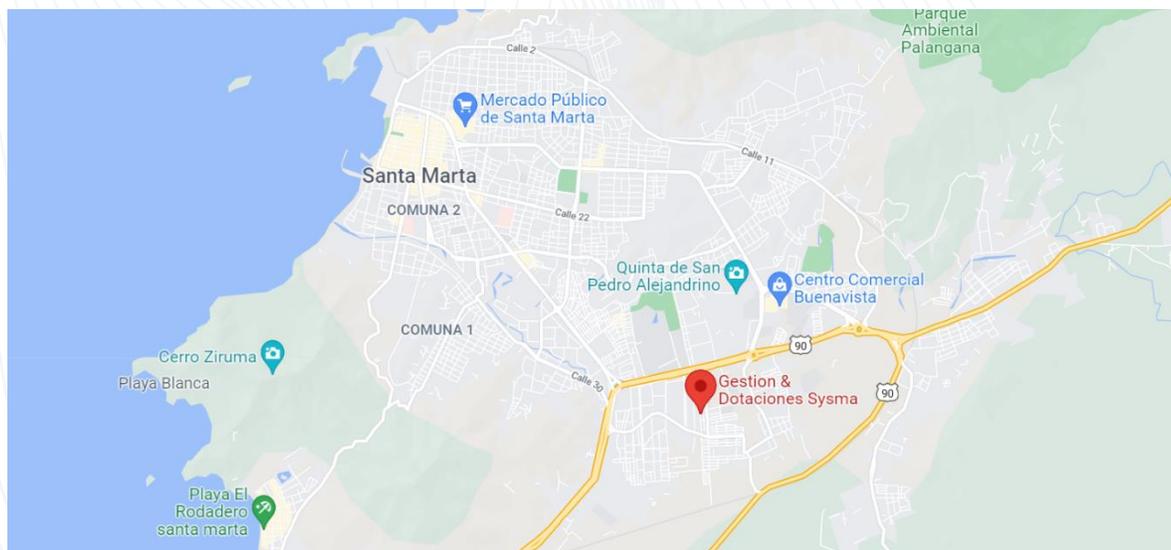
Gestión y Dotaciones SYSMA es una empresa con un equipo interdisciplinario de profesionales que buscan por medio de la gestión cumplir todas las necesidades de los clientes en materia de seguridad, salud, medio ambiente y aspectos asociados a la parte contractual de las organizaciones, además comercializando y distribuyendo elementos de protección personal, seguridad industrial y todo tipo de dotación empresarial, contando con materiales de la más alta calidad en el mercado.

Actualmente la empresa cuenta con 2 oficinas, de las cuales la principal es donde se hace la recepción de clientes, la segunda donde se manejan los procesos administrativos, y una bodega que permite almacenar y llevar un control de inventario.

4.4. Marco Espacial

Para poder realizar la siguiente propuesta de análisis de situación y diseño de planes estratégicos para la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA, se ubicó que está en la ciudad de Santa Marta, Magdalena.

Gráfica 2. Ubicación Gestión y Dotaciones SYSMA



Fuente: <https://www.google.es/maps/place/Gestion+%26+Dotaciones+Sysma/@11.2159326,-74.183328,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8ef4f57fc43d938b:0x7aaae05b2615ff9f!8m2!3d11.2159273!4d-74.1811393>

Santa Marta es una ciudad ubicada en el Mar Caribe, en el Departamento de Magdalena en el norte de Colombia. Es famoso por sus actividades turísticas y la historia de sus calles y playas. El balneario de El Rodadero es uno de los principales destinos del Caribe colombiano. Su área metropolitana se ubica entre la Sierra Nevada de Santa Marta y el Mar Caribe, y el Parque Tayrona se encuentra bajo su jurisdicción.²

4.5. Marco Temporal

El periodo de tiempo al cual corresponde la información objeto de estudio, esta entre los años 2020 a 2021

² Wikipedia (s.f.). Santa Marta (Colombia). [https://es.wikipedia.org/wiki/Santa_Marta_\(Colombia\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Santa_Marta_(Colombia))

5. ESTADO DEL ARTE

En la presente investigación se tomaron investigaciones ya hechas por otros autores; las cuales se consideran como referentes en este proyecto:

- Valencia (2016) *“Propuesta de una estructura organizacional y administrativa para la empresa casa club créditos”* la investigación nació debido a que esta empresa no contaba con una estructura organizacional, y debido a su acelerado crecimiento no se contaban con funciones claras, lo que hacía que la empresa no tuviera un correcto funcionamiento, así lo expresa la autora en el siguiente enunciado *“Por tanto si Casa club crédito, en su estado actual no implementa una estructura organizacional formal es poco probable que logre mantener el crecimiento y estará condenada a la desaparición.”*, así mismo la autora dice que *“El diseño de una estructura organizacional, constituirá la configuración orgánica de las funciones y tareas desarrolladas por la empresa, ajustadas a los recursos disponibles y los objetivos definidos desde la misión.”*
- Manosalva y Torres (2017) *“Propuesta de diseño organizacional para la empresa JBL Ingeniería S.A.S”* el propósito de dicha investigación fue el de diseñar una estructura organizacional para esta empresa; debido a que carecía de una, además también porque esta organización estaba en crecimiento y solicitaba de una estructura organizacional para ordenar sus funciones. Así mismo, los autores evidenciaron que para poder desarrollar este proyecto se



tuvo que hacer uso de unas herramientas para poder evaluar el estado de la empresa, realizarle un diagnóstico y seguidamente crear la estructura organizacional junto con el manual de funciones.

- Lugo y Rincón (2017) *“diseñar una propuesta de la estructura organizacional de la escuela de formación expresiones artísticas arco iris”* este proyectó buscó por medio de la siguiente propuesta mejorar, regular y organizar la estructura organizacional que tenía esta institución académica. Las autoras expresan que esta estructura organizacional ayudará a tener objetivos claros, las funciones del personal y la jerarquía de esta institución educativa.
- Grueso (2018) *“Propuesta de diseño de la estructura organizacional en la empresa ‘restaurante el rancho de cira’. Puerto Tejada, Cauca, periodo 2019.”* Este estudio permitió implementar una estructura organizacional en este restaurante ya que no contaba con una. Finalmente, el autor expresa que *“se hace necesario para las empresas diseñar una estructura organizacional que les permita a los empleados estar más organizados con sus tareas y deberes y saber quién es su jefe inmediato para tener un mejor rendimiento”*
- Hernández D. y Hernández H (2019) *“Diseño organizacional para el hotel colonial ‘el dorado’, Puente Nacional, Santander.”* Esta investigación buscó definir una estructura organizacional a el hotel colonial el dorado; debido a que se estaba administrando esta organización de una manera empírica y no se tenía claro las funciones de cada empleado de este establecimiento, a pesar de tener un manejo empírico ha mostrado tener un manejo estable del hotel. Para



los autores el diseñar esta estructura organizacional ayudaría a cumplir los objetivos organizacionales de la empresa, como lo expresan en la siguiente proposición:

crear un diseño organizacional adecuado se lograría un alto grado de eficacia y eficiencia en la organización, mediante un ambiente interno adecuado, que permita que todos los esfuerzos de los miembros del hotel vayan enfocados hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (p. 12)



6. METODOLOGÍA

El enfoque de estudio que maneja la presente investigación es de tipo descriptiva, debido a que con esta investigación se podrá describir la finalidad del proyecto de investigación, tal y como lo dice Lerma Gonzales (2016) “Su objetivo es describir el estado, las características, los factores y los procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren en forma natural, sin explicar las relaciones que se identifiquen”.

6.1. Fuentes de información

Debido a que este proyecto realizará una propuesta para un diseño organizacional, las fuentes de información que serán usadas son primarias y secundarias. Tal y como lo describe Ynoub de Samaja, (2007, p.111) “Fuentes primarias: cuando las obtiene el mismo Equipo de Investigación, a través de relevamientos por encuestas, en observaciones en terreno, en diseños experimentales, etc.” Y las fuentes secundarias las define el mismo autor como “Fuentes secundarias directas: cuando se toman los registros producidos por otro investigador o Equipo de investigación o registros institucionales de diverso tipo. Por ejemplo, documentales, registros de datos en bruto, datos del Registro Civil, etc.”. Como fuentes primarias se tendrá la información que provisionará el gerente, empleados, clientes y proveedores de la empresa SYSMA. Y finalmente como fuente secundaria se tendrá la documentación de la empresa, libros, artículos investigativos y científicos, e internet.

6.2. Técnicas de recolección de información

6.2.1. Primarias:

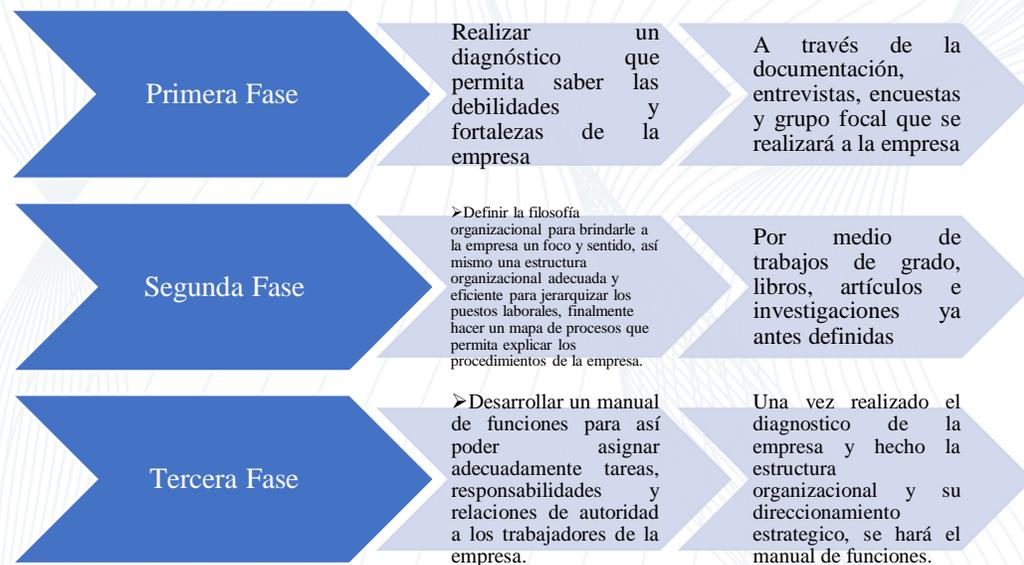
- Entrevista a gerente y empleados de la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA
- Grupo focal con empleados de la empresa
- Encuestas a clientes y proveedores

6.2.2. Secundarias:

- Documentación empresa Gestión y Dotaciones SYSMA
- Información de libros, artículos e internet

6.3. Fases de la investigación

Gráfica 3. Fases de investigación



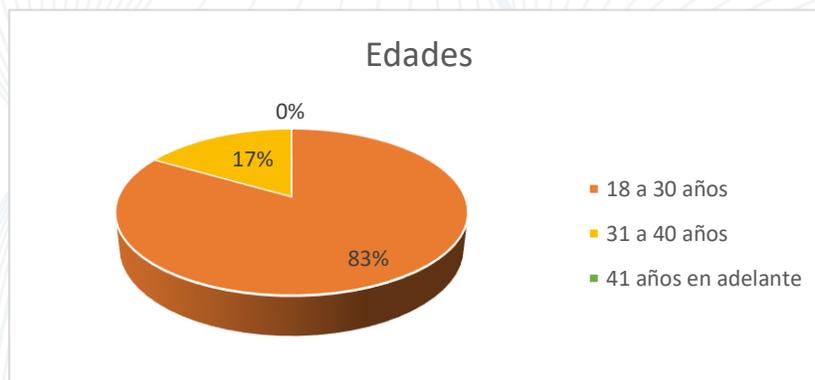
Fuente: Elaboración propia.

7. DIAGNOSTICO SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA GESTION Y DOTACIONES SYSMA

Para poder realizar un análisis de la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA y así poder obtener un diagnóstico, se tuvo que aplicar una entrevista al gerente y una encuesta a los trabajadores, en donde se arrojaron resultados que permitieron saber el estado actual de la empresa en su estructura organizacional, y con ello hacer un correcto diseño organizacional.

7.1. Análisis detallado de la encuesta a los trabajadores

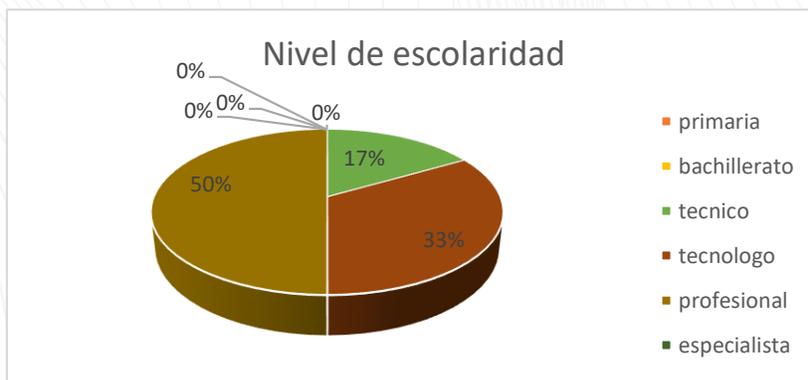
Gráfica 4. Edades



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

El 83 % están en la edad de 18 a 30 años con un total de 5 trabajadores. De 31 a 40 años con un 17%, un trabajador, y finalmente un cero por ciento de 41 años.

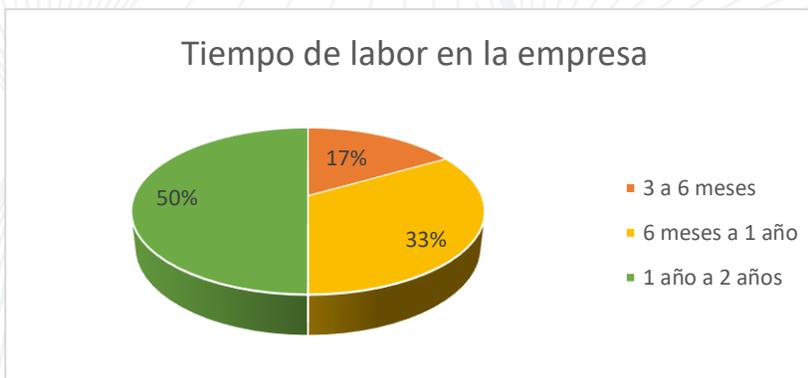
Gráfica 5. Nivel de escolaridad



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

Un 50 % de los trabajadores son profesionales, contando así un total de 3 trabajadores, un 33% son tecnólogos con 2 trabajadores y un 17% son técnicos con 1 trabajador.

Gráfica 6. Tiempo de labor en la empresa



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

En la gráfica anterior se puede apreciar que un 50% de los trabajadores llevan trabajando en la empresa al menos de 1 a 2 años, un 33% de 6 meses a 1 año, y un 17% lleva de 3 a 6 meses laborando.

Gráfica 7. Inducción



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

Se puede ver que un 83% si recibió inducción por parte de la empresa, para un total de 5 trabajadores, y un 17% no recibió inducción, para un total de 1 trabajador.

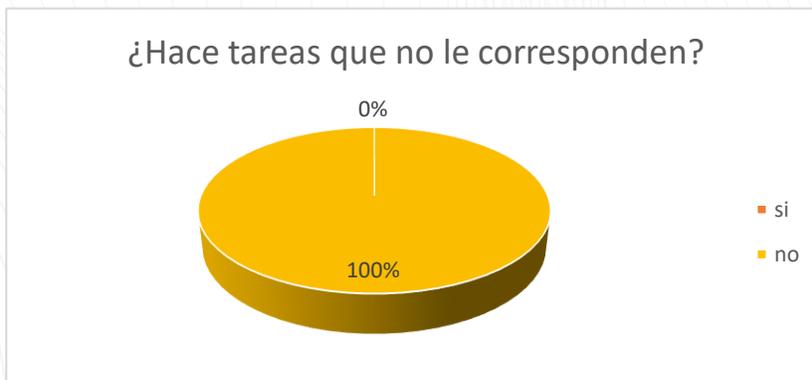
Gráfica 8. Responsabilidades de puesto de trabajo



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

El 100% de los trabajadores saben y conocen las responsabilidades de su puesto de trabajo.

Gráfica 9. Tareas que no le corresponden



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

El 100% de los trabajadores no realizan tareas extraordinarias a las asignadas a su cargo.

Gráfica 10. Personal a cargo



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

El 67% de los encuestados no tienen personal a cargo con un total de 4 trabajadores, y un 33% si tienen personal a cargo, con un total de 2 trabajadores.

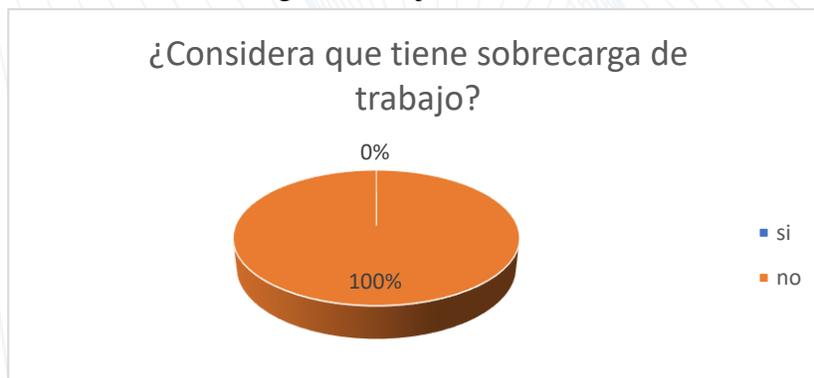
Gráfica 11. Reporte de actividades



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

Como se observa en la gráfica el 83% de los trabajadores si reportan sus actividades; 5 trabajadores, y un 17% no reportan las actividades; 1 trabajador.

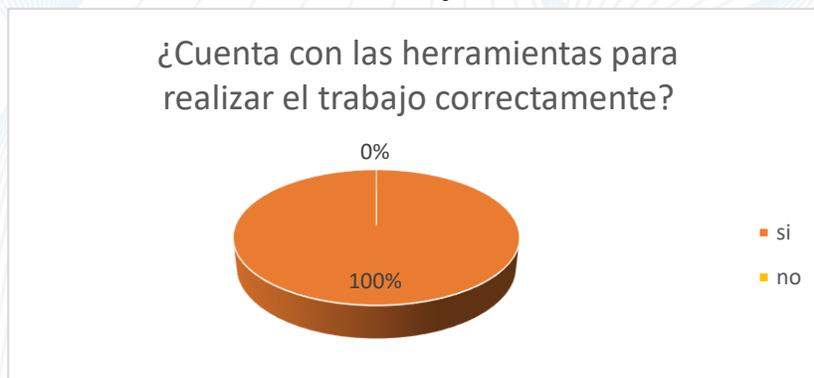
Gráfica 12. Sobrecarga de trabajo



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

El 100% de los trabajadores contestaron que no tienen sobrecarga de trabajo.

Gráfica 13. Herramientas de trabajo



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

El 100% de los encuestados si cuenta con las herramientas necesarias para hacer correctamente sus labores.

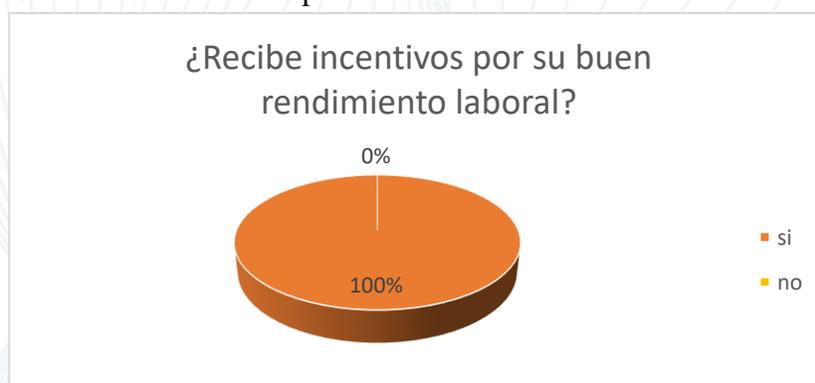
Gráfica 14. Manual de funciones



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

Un 100% de los trabajadores no firmó manual de funciones.

Gráfica 15. Incentivos por rendimiento laboral



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

El 100% de los trabajadores recibe incentivos por su buen rendimiento laboral

Gráfica 16. Capacitaciones



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

Como se puede ver en la gráfica el 100% de los trabajadores si ha recibido capacitaciones.

Gráfica 17. Problemas con los clientes



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

Para el 83% de los trabajadores, es decir 5 de ellos, si se presentan fallas o se han presentado con los clientes, a diferencia del 17%, 1 solo trabajador que determina el no presentar fallas con los clientes.

Gráfica 18. Problemas con los proveedores



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

Un 50% de los trabajadores consideran que han presentado problemas con los proveedores, el otro 50% no consideran que los presenten o hayan presentado.

Gráfica 19. Conocimiento de misión, visión y objetivos



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

El 100% de los trabajadores no conoce la misión, visión y objetivos de la empresa.

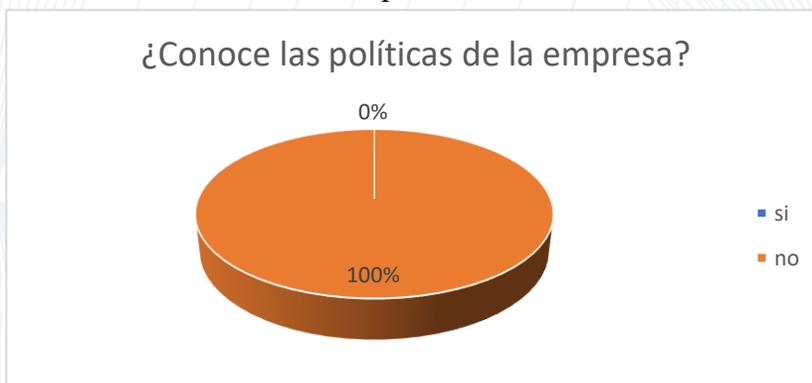
Gráfica 20. Conocimiento de valores



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

El 100% de los trabajadores desconocen los valores de la empresa.

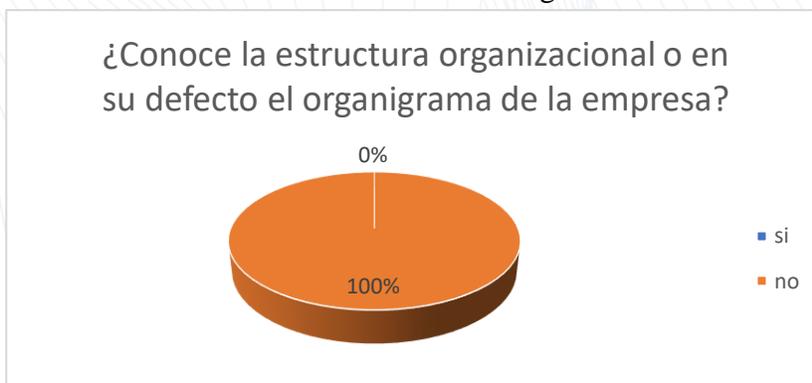
Gráfica 21. Conocimiento de políticas



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

Las políticas de la empresa son desconocidas por el 100% de los trabajadores.

Gráfica 22. Conocimiento de estructura organizacional



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

El 100% de los trabajadores no sabe ni conoce cual es la estructura organizacional u organigrama de la empresa.

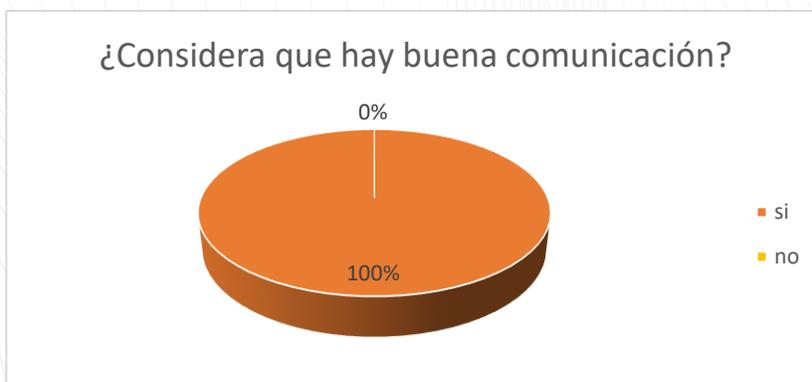
Gráfica 23. Ambiente laboral



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

Para todos los trabajadores hay un buen ambiente laboral.

Gráfica 24. Buena comunicación



Fuente: Propia a partir de la información suministrada por los empleados.

Para el 100% de los trabajadores de la empresa hay una buena comunicación.

7.2. Entrevista al gerente de la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA

Para poder obtener mayor información acerca de la empresa, además de las encuestas realizadas a los trabajadores; se hizo una entrevista al gerente de la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA Leonardo de Jesús Escarraga Adarraga, quien a su vez es el fundador y dueño de la empresa junto con su socio Nelson Enrique Luque Matiz. Esta empresa nació en el 2019 como necesidad de brindar asesorías en SST a las empresas samarias, a raíz de esta necesidad fueron surgiendo mas de ellas a medida que iban asesorando a los clientes, y evidenciaron que podían solucionar en cuanto a EPP (elementos de protección personal), dotaciones empresariales, seguridad industrial y emergencias, entre otras.

Gestión y Dotaciones SYSMA no cuenta con una filosofía organizacional, pero tanto el gerente como su socio tienen claro el enfoque y razón de ser de la empresa. Los objetivos que tienen como empresa a corto plazo es poder formalizar la empresa, con implementación de la planeación estratégica, estandarizar procesos, dejar definidos



los manuales y planes de acción. Y a mediano plazo tienen como objetivo el abrir una sucursal en Medellín.

El nivel de importancia de los empleados para SYSMA, es que se sientan cómodos, con espacios y ambientes agradables con el fin de generar sentido de pertenencia. Así mismo para el gerente, la razón de ser de la organización es aparte de brindar asesorías en SST, Jurídicas y comercializar con productos; se enfoca en brindar una buena asesoría al cliente, y ponerse en el puesto de el para que con tal forma poder asesorarles, brindarles un acompañamiento y solucionar todas las necesidades e inconvenientes que presenten. Las fallas que ha presentado la empresa son la falta de estandarización de procesos (estudiar posibilidades de darle solución, de crear manuales, asesorías, etc.).

El señor Leonardo, no se centra en un solo tipo de liderazgo, si no que de cada uno toma cualidades y características que le puedan llevar positivamente a él. Igualmente, al momento de toma de decisiones, el principal factor que tiene en cuenta es estudiar todos los medios y desde todas las perspectivas, los pro y los contra de los que esta decisión pueda traer como consecuencia. Así mismo, el gerente comentó que supervisa y delega, para él de eso se trata ser un buen líder, enseñarle al personal, delegarles, pero también supervisar que todos los procesos se cumplan a cabalidad.

Ante las 6 últimas preguntas, las cuales son las más necesarias para el diagnóstico, respondió para la pregunta *¿Cuál es la distribución de su empresa*



organizacionalmente? Que se encuentran organizados como gerente general, un director administrativo y varios asesores de cada área o departamento de la empresa.

Ante la pregunta *¿Cuál es el valor agregado de su empresa?* respondió, el servicio al cliente, el acompañamiento, el asesoramiento en la mejor elección de productos y servicios. A la pregunta *¿Quiénes son sus clientes principales?* dijo, empresas en general, sin distinción de tamaño o naturaleza.

En la pregunta *¿Qué productos y servicios ofrece?* comenta que Gestión y Dotaciones SYSMA, comercializa y distribuye elementos de protección personal, todo tipo de dotaciones empresariales, elementos de seguridad industrial y emergencias, insumos de limpieza y desinfección, además ofrecen asesorías en SST y jurídicas. Además el señor Leonardo afirma que la empresa necesita una herramienta la cual pueda apoyar a estandarizar procesos y definir actividades a realizar en cada cargo.

Ante la pregunta *¿Le interesaría que se realice una propuesta de diseño organizacional, esto con el fin de optimizar la estructura organizacional de la empresa y mejorar la productividad de la misma?* El gerente respondió que si estaban abiertos a posibilidades de mejora. Finalmente, se le preguntó *¿Qué característica desea que se tenga en cuenta a la hora de hacer un diseño organizacional?* A este cuestionamiento respondió, una estandarización clara y definida, tener en cuenta el plus que ofrece Gestión y Dotaciones SYSMA, y que lo que se ofrezca sea claro y a la hora de implementarlo conlleve a beneficios organizacionales.

7.3. Matriz DOFA

Tabla 1. Matriz DOFA

| MATRIZ DOFA | |
|---|---|
| DEBILIDADES | OPORTUNIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Falta de estandarización y procedimientos • Falta de Información entre departamentos • Falta de manuales de funciones • Créditos desproporcionados otorgados a clientes • Falta de formalización | <ul style="list-style-type: none"> • Mercado insatisfecho • Crecimiento en la ciudad de Santa Marta y alrededores |
| FORTALEZAS | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado y multifuncional para el desarrollo de las actividades • Personal motivado y con disposición • Productos y servicios de alta calidad • Ha primado el servicio y atención al cliente • Software contables, inventarios, pagina web • Imagen corporativa • apoyo y asesoría por programa empréndelo | <ul style="list-style-type: none"> • Competencia posicionada y con muchos años en el mercado • Competencias desleales (Bajón de precios, promociones y otros) • Fabricantes e importadores locales |

Fuente: Elaboración propia.



8. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA

8.1. Misión de la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA

“Somos una empresa con un equipo interdisciplinario que buscamos por medio de la gestión cumplir todas las necesidades de nuestros clientes en materia de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y aspectos asociados a la parte contractual de las organizaciones, además comercializando y distribuyendo elementos de protección personal, seguridad industrial y todo tipo de dotaciones empresariales, contando con materiales de la más alta calidad den el mercado”.

8.2. Visión de la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA

“En el 2026 ser una empresa reconocida en el mercado local y regional en la comercialización, distribución y asesoramiento a nuestros clientes en la adquisición de productos y servicios que permitan mantener organizaciones seguras y saludables con los más altos estándares de calidad”.

8.3. Objetivos de la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA

- ❖ Optimizar el trabajo mediante una implementación de manuales de funciones, estandarización de procesos y medición de resultados
- ❖ Realizar arreglos locativos conforme a la implementación de un salón de capacitaciones, asimismo división de oficinas por departamentos

8.4. Valores de la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA

Gráfica 25. Valores de la empresa



Fuente: Elaboración propia.

8.5. Principios de la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA

Gráfica 26. Principios de la empresa



Fuente: Elaboración propia.

8.6. Compromisos organizacionales de la empresa gestión y dotaciones SYSMA

Gráfica 27. Compromisos organizacionales de la empresa



Fuente: Elaboración propia.



8.7. Políticas de la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA

❖ POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

GESTION Y DOTACIONES SYSMA, Empresa dedicada a la comercialización, distribución y asesoría en elementos de protección personal, seguridad industrial, dotaciones empresariales seguridad, salud y jurídica, con base a la naturaleza de sus riesgos a través de todos los niveles de la organización, se compromete al cumplimiento de las siguientes directrices.

- ❖ Implementar todos los programas y actividades que permitan promover la calidad de vida laboral, previniendo enfermedades laborales y la ocurrencia de accidentes de trabajo, daño a la propiedad e impacto socio-ambiental.
- ❖ Adoptar Metodologías que permitan la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecer los controles necesarios para la prevención de incidentes, accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales los cuales se encuentren expuestos según sus actividades.
- ❖ Cumplir con los requisitos legales vigentes en el país y todos aquellos suscritos por la organización.
- ❖ Alcanzar y mantener altos estándares de seguridad y salud en el trabajo a través del mejoramiento continuo.



- ❖ Propiciar espacios de participación de todos los trabajadores en la seguridad y salud en el trabajo.
- ❖ Ejercer vigilancia a contratistas en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- ❖ Asignar los recursos económicos, humanos, físicos y técnicos necesarios para garantizar la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Para el cumplimiento de esta política, la Alta Dirección agradece el apoyo y colaboración de todas las personas que forman parte de la empresa, identificando y controlando los peligros a los cuales se encuentran expuestos de acuerdo a las actividades que cada uno realiza y áreas locativas.

- ❖ **POLÍTICA DE PREVENCIÓN, PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIA**

GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA, está comprometida en realizar el plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencia, con el fin de evitar que de las actividades desarrolladas en nuestras instalaciones se puedan derivar amenazas a la salud o emergencias que afecten a los trabajadores, contratistas, proveedores, visitantes y partes interesadas.

En el desarrollo y cumplimiento de esta política, se desarrollara en su totalidad la legislación aplicable, las políticas corporativas y aquellas suscritas por la organización.



GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA garantiza los instrumentos que permitan obtener un preparación antes, durante y después de una emergencia y además la preparación del personal para asumir las potenciales amenazas y /o aquellas identificadas en sus estudios de vulnerabilidad.

La organización mantendrá un comité operativo de emergencia integrado por trabajadores que propicie, promocióne y salvaguarde el cuidado de la salud, la integridad de los trabajadores, la infraestructura y el medio ambiente.

La Alta dirección se compromete a la destinación de recursos, Humanos, Financieros y técnicos y tecnológicos para la planeación, implementación y mantenimiento del plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencia

GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA propiciar todos los espacios necesarios para la prevención, preparación y respuesta ante emergencias por medio de capacitaciones y simulacros a todo el personal de la empresa.

Esta política se revisará anualmente y será publicada, difundida a todo el personal, de tal forma que se asegure su conocimiento y participación activa en aras del cumplimiento de la misma.

**❖ POLÍTICA DE NO CONSUMO DE ALCOHOL,
SUSTANCIAS PSICOACTIVAS, TABACO Y PORTE DE
ARMAS**



GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA, busca promover un ambiente de trabajo sano y seguro enmarcado dentro de la cultura del cuidado y disciplina operativa; a todos los trabajadores de su organización. Somos conscientes de que el alcoholismo, la droga y el tabaco, son sustancias que causan efectos adversos para el buen desempeño y amenaza la salud, afecta seriamente la seguridad, eficiencia y productividad de los empleados y la nuestra en general.

Teniendo en cuenta lo anterior, se les comunica:

- ❖ Participar obligatoriamente en los procesos de formación, que promuevan hábitos de estilos de vida saludable.
- ❖ No está permitido laborar bajo los efectos del alcohol o sustancias psicoactivas
- ❖ No está permitido el consumo antes, y durante la jornada laboral y estando en las instalaciones propias o contratadas.
- ❖ No está permitida la comercialización, distribución o tenencia de alcohol, sustancias psicoactivas o tabaco en el lugar de trabajo.
- ❖ GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA, se reserva el derecho a realizar en cualquier momento inspecciones y toma de muestras al personal que permitan esclarecer los hechos ante incidentes y/o sospecha de consumo.
- ❖ No está permitido el porte o tenencia de cualquier tipo de arma (armas blancas, de fuego, etc.) durante la jornada o dentro de las instalaciones de la empresa.

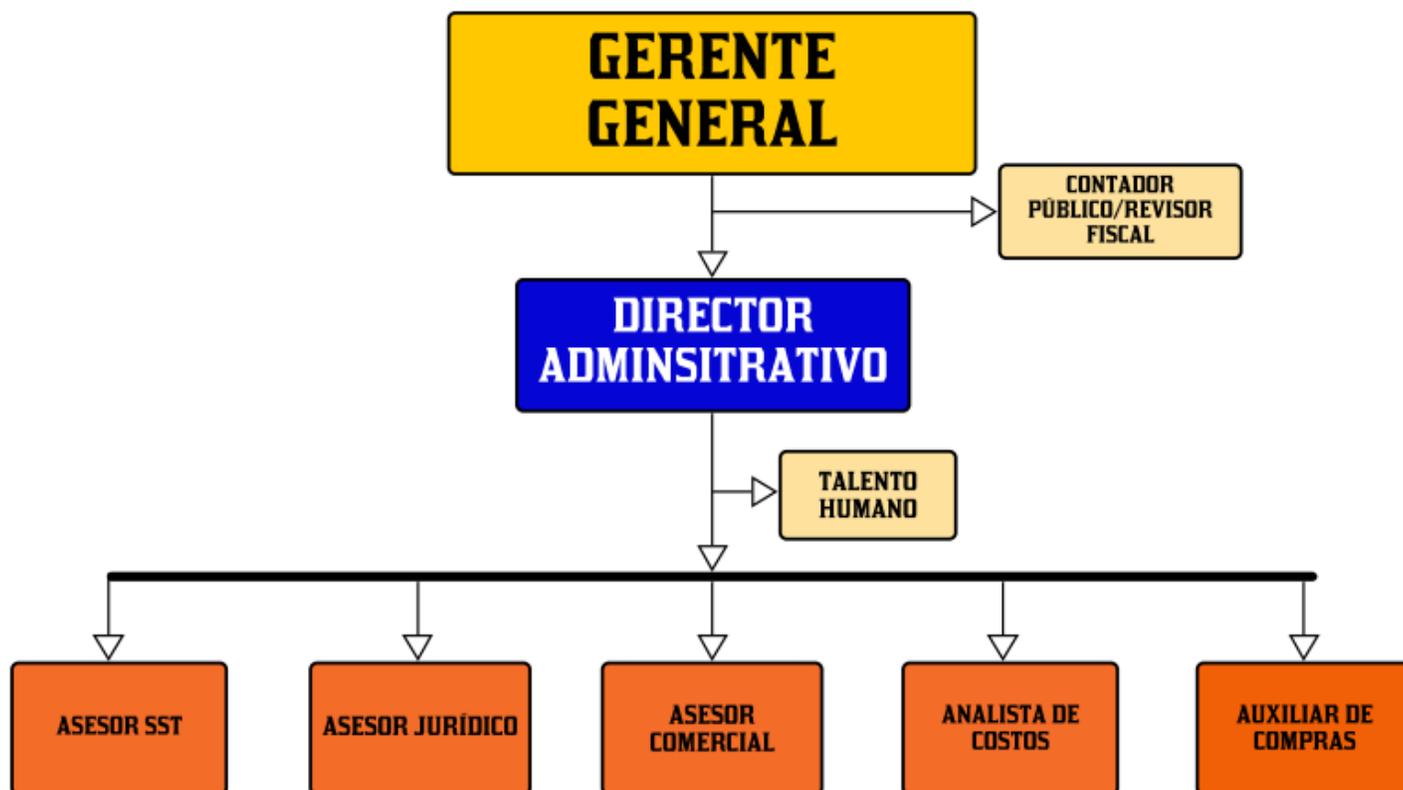


- ❖ No está permitido fumar durante la jornada laboral en las oficinas de trabajo, ni en las instalaciones del cliente donde este restringido para hacerlo.
- ❖ El incumplimiento de esta política constituye a causal para sanciones disciplinarias, la negativa por parte del trabajador a la realización de la prueba se considerara resultado positivo, lo que constituye una falta grave. Por lo cual se establece lo siguiente

9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA

9.1. Organigrama

Gráfica 28. Organigrama SYSMA



Fuente: Elaboración propia.



10. MANUALES DE FUNCIONES DE LA EMPRESA GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA

Tabla 2. Manual de funciones asesor comercial

|  MANUAL DE FUNCIONES GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA NIT. 1082969760-8 | |
|---|--------------------------------|
| IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO | |
| Nombre del cargo | ASESOR COMERCIAL |
| Dependencia | COMERCIAL |
| Número de cargos | Uno (1) |
| Personal a cargo | Cero (0) |
| Reporta a | DIRECTOR ADMINISTRATIVO |
| OBJETIVO PRINCIPAL | |
| Proporcionar información, asesoramiento y acompañamiento a potenciales clientes o a clientes ya fidelizados para generar ventas efectivas y cumplir con los objetivos trazados por la empresa para el área de venta; siguiendo un proceso a través del cual, prospecta clientes, identifica necesidades, diseña una propuesta de servicios a la medida, brinda seguimiento en la instalación que garantice la fidelización de los clientes. | |
| FUNCIONES ESENCIALES | |
| <ul style="list-style-type: none">❖ Presentarse en su puesto de trabajo, 10 minutos antes del inicio de su turno, demostrando el cumplimiento de las normas de higiene y presentación personal.❖ Cumplir las normas y políticas de la empresa.❖ Asesorar a potenciales clientes o clientes fidelizados en los productos y servicios que ofrece la empresa.❖ Generar las cotizaciones, órdenes de compra y facturas solicitadas por los clientes.❖ Planificar y organizar llamadas promocionando los productos y servicios de la empresa.❖ Atender en forma amable y esmerada a los clientes, aplicando el protocolo de servicio establecido.❖ Enviar periódicamente por los canales establecidos por la empresa (Correos, whatsApp, redes sociales) información de la empresa, promociones, descuentos, publicidad de los productos y servicios.❖ Establecer estrategias comerciales para generar ventas efectivas y fidelización de clientes❖ Planificar y organizar citas comerciales con clientes potenciales. | |



- ❖ Llevar todos los registros establecidos para el seguimiento de clientes, cotizaciones y post venta.
- ❖ Llevar y actualizar listado de base de datos de clientes potenciales.
- ❖ Buscar por diferentes canales clientes potenciales
- ❖ Realizar llamadas a clientes fidelizados o potenciales para promocionar, ofrecer o asesorar sobre los productos y servicios.
- ❖ Revisar y responder todas las necesidades de nuestros clientes por whatsApp, redes sociales, teléfono y celular.
- ❖ Preparar los pedidos solicitados por el cliente cumplimiento con los estándares establecidos por la empresa.
- ❖ Verificar que los pedidos para despachos coincidan con lo solicitado por el cliente y la factura.
- ❖ Verificar la factura antes de entregarla o enviarla al cliente.
- ❖ Informar al Director Comercial cuando se deba eliminar una factura.
- ❖ Publicar en redes sociales (Instagram, Facebook, market place) los productos y servicios periódicamente o conforme lo establezca el Director comercial
- ❖ Notificar oportunamente a su jefe inmediato sobre las situaciones o condiciones de anomalía o posibles fraudes detectados.
- ❖ Anotar los datos de envío y entregar al domiciliario
- ❖ Recibir el recaudo del dinero de las ventas en efectivo e informar a la persona encargada notificándole el número de factura
- ❖ Notificar al área encargada los soportes de pago por transacción, consignación o pagos en línea
- ❖ Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, inherentes a su puesto

RESPONSABILIDADES

- ❖ Responde por la correcta utilización y estado de los implementos de trabajo (datafono, Tablet, celular, computador, impresora papelería, etc.) para el buen uso de su labor.
- ❖ Conocer y tener clara las políticas de crédito, de garantía y todas aquellas estabilidad por la empresa
- ❖ Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ❖ Procurar el cuidado integral de su salud personal, del equipo de trabajo y de los usuarios.
- ❖ Suministrar información clara, precisa y veraz sobre su estado de salud.
- ❖ Cumplir con las normas de seguridad e higiene.
- ❖ Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa
- ❖ Informar las condiciones de riesgo del equipo de trabajo y los usuarios al jefe inmediato
- ❖ Brindar sugerencias prácticas de prevención y protección

REQUISITOS MÍNIMOS

| | |
|----------------------------------|--|
| REQUISITOS DE FORMACIÓN | Técnico o tecnólogo en áreas comerciales o de administración |
| REQUISITOS DE EXPERIENCIA | Mínimo 6 meses a 1 año de experiencia en el cargo. |

| | |
|--|--|
| IDIOMAS | No requiere |
| HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS | Microsoft Office (Excel, Word) |
| CONDICIONES AMBIENTALES, RIESGOS DEL PUESTO Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL RECOMENDADAS | |
| CONDICIONES AMBIENTALES | Las actividades las realiza con buena iluminación, ventilación y condiciones higiénicas, temperatura agradable, ruido mínimo |
| RIESGOS DEL PUESTO | El puesto de trabajo reviste riesgo bajo en cuestiones de seguridad. |
| MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL RECOMENDADAS | Cumplimiento de políticas de seguridad y salud en el trabajo y uso de elementos de protección personal. |
| ENCUADRE ORGANIZATIVO | |
|  <pre> graph TD A[Gerente General] --> B[Director Administrativo] B --> C[Asesor Comercial] </pre> | |
| REVISÓ: | ELABORÓ: |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Manual de funciones auxiliar de compras

|  MANUAL DE FUNCIONES GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA NIT. 1082969760-8 | |
|---|--------------------------------|
| IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO | |
| Nombre del cargo | AUXILIAR DE COMPRAS |
| Dependencia | COMPRAS |
| Número de cargos | Uno (1) |
| Personal a cargo | Cero (0) |
| Reporta a | DIRECTOR ADMINISTRATIVO |
| OBJETIVO PRINCIPAL | |
| <p>Garantizar que todos los bienes, servicios e inventarios para la operación del negocio se ordenen y se reciban a tiempo en la empresa, de igual forma es responsable de controlar el costo de los bienes adquiridos, los niveles de inventarios y negociar con los proveedores.</p> | |
| FUNCIONES ESENCIALES | |
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ Presentarse en su puesto de trabajo, 10 minutos antes del inicio de su turno, demostrando el cumplimiento de las normas de higiene y presentación personal. ❖ Hacer cumplir las normas y políticas de la empresa ❖ Desarrollar y planear fuentes alternativas de suministro para asegurar que la empresa cuente con el stock necesario. ❖ Suministrar a todos los departamentos de la empresa los productos y materias primas necesarias para la realización de la labor, garantizando el cumplimiento de las especificaciones de los productos y los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo. ❖ Cumplir con el procedimiento de compras de la empresa ❖ Establecer y conservar relaciones comerciales con los proveedores ❖ Mantener actualizado la base de datos de proveedores ❖ Presentar informes de gestión de manera mensual y cada vez que la gerencia lo requiera a modo de control ❖ Solicitar cotizaciones a proveedores ❖ Evaluar los precios de los productos cotizados ❖ Elaborar órdenes de pedido previa solicitud al proveedor indicando cantidad, precio, etc. ❖ Evaluar los precios de manera constante ❖ Buscar proveedores de los diferentes productos y servicios que comercializa la empresa | |



- ❖ Solicitar a los proveedores los documentos de la empresa tales como (Cámara de comercio, Rut, certificado bancario entre otros).
- ❖ Mantener en una carpeta digital los datos de las empresas proveedoras
- ❖ Enviar los datos bancarios de los proveedores al Gerente Administrativo
- ❖ Mantener una carpeta digital con todas las fichas técnicas de los productos que se comercializan
- ❖ Analizar el mercado y la competencia
- ❖ Preparar los pedidos solicitados por el cliente cumplimiento con los estándares establecidos por la empresa.
- ❖ Mantener la búsqueda nuevos productos que puedan ofrecerse conforme a las actividades comerciales de la empresa

RESPONSABILIDADES

- ❖ Responde por el suministro de los productos y materias primas necesarias, cumpliendo con las especificaciones del mismo y bajo los estándares mínimos de seguridad
- ❖ Mantener actualizada la información referente a productos y precios
- ❖ Responde por la correcta utilización y estado de los implementos de trabajo (Celular, teléfono, computador, impresora papelería, etc.) para el buen uso de su labor.
- ❖ Conocer y tener clara las políticas de crédito, de garantía y todas aquellas estabilidad por la empresa
- ❖ Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ❖ Procurar el cuidado integral de su salud personal, del equipo de trabajo y de los usuarios.
- ❖ Suministrar información clara, precisa y veraz sobre su estado de salud.
- ❖ Cumplir con las normas de seguridad e higiene.
- ❖ Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa
- ❖ Informar las condiciones de riesgo del equipo de trabajo y los usuarios al jefe inmediato
- ❖ Brindar sugerencias prácticas de prevención y protección

REQUISITOS MÍNIMOS

| | |
|---|--|
| REQUISITOS DE FORMACIÓN | Técnico o tecnólogo en áreas comerciales o de administración |
| REQUISITOS DE EXPERIENCIA | Mínimo 6 meses a 1 año de experiencia en el cargo. |
| IDIOMAS | No requiere |
| HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS | Microsoft Office (Excel, Word) |
| CONDICIONES AMBIENTALES, RIESGOS DEL PUESTO Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL RECOMENDADAS | |

| | |
|---|--|
| CONDICIONES AMBIENTALES | Las actividades las realiza con buena iluminación, ventilación y condiciones higiénicas, temperatura agradable, ruido mínimo |
| RIESGOS DEL PUESTO | El puesto de trabajo reviste riesgo bajo en cuestiones de seguridad. |
| MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL RECOMENDADAS | Cumplimiento de políticas de seguridad y salud en el trabajo y uso de elementos de protección personal. |

ENCUADRE ORGANIZATIVO



| | |
|----------------|-----------------|
| REVISÓ: | ELABORÓ: |
|----------------|-----------------|

Fuente: Elaboración propia.



Tabla 4. Manual de funciones asesor jurídico

|  MANUAL DE FUNCIONES SEGURIDAD – SALUD – MEDIO AMBIENTE GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA NIT. 1082969760-8 | |
|--|--------------------------------|
| IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO | |
| Nombre del cargo | ASESOR JURÍDICO |
| Dependencia | N/A |
| Número de cargos | Uno (1) |
| Personal a cargo | Cero (0) |
| Reporta a | DIRECTOR ADMINISTRATIVO |
| OBJETIVO PRINCIPAL | |
| Asesorar a la Empresa en las situaciones que la Gerencia considere pertinente, además de representación de la organización. | |
| FUNCIONES ESENCIALES | |
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ Presentarse en su puesto de trabajo, 10 minutos antes del inicio de su turno, demostrando el cumplimiento de las normas de higiene y presentación personal. ❖ Hacer cumplir las normas y políticas de la empresa ❖ Revisar y actualizar el Reglamento interno de trabajo ❖ Contestar todas las solicitudes jurídicas de la empresa ❖ Asesor a la gerencia en los temas jurídicos ❖ Recomendar y establecer los contratos laborales ❖ Atender y diligenciar los descargos y sanciones disciplinarias establecidas cuando se requiera por incumplimiento del reglamento interno y/o normas suscritas por la empresa ❖ Velar por el cumplimiento normativo específico de la empresa ❖ Asistir y apoyar a la empresa en diferentes escenarios que tengan relación directa con su misión y visión empresarial, donde la gerencia requiera de acompañamiento jurídico, técnico y administrativo ❖ Establecer las políticas de crédito, su términos y condiciones ❖ Realizar seguimiento y revisión de procesos contractuales en los que la empresa pueda participar y la subsiguiente presentación de propuestas y trámites contractuales que consolide los intereses de la empresa ❖ Asesorar jurídicamente conforme a las contrataciones asignadas entre la empresa y clientes. | |
| RESPONSABILIDADES | |
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ Manejo adecuado de equipos y elementos de trabajo (computador, teléfono, etc.) ❖ confidencialidad de la información generada y manejada en el desarrollo normal de sus funciones y de las empresas clientes. | |

- ❖ Presentar informe por las actividades desarrolladas a las empresas clientes
- ❖ Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ❖ Procurar el cuidado integral de su salud personal, del equipo de trabajo y de los usuarios.
- ❖ Suministrar información clara, precisa y veraz sobre su estado de salud.
- ❖ Cumplir con las normas de seguridad e higiene.
- ❖ Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa
- ❖ Informar las condiciones de riesgo del equipo de trabajo y los usuarios al jefe inmediato
- ❖ Brindar sugerencias prácticas de prevención y protección.

REQUISITOS MÍNIMOS

| | |
|----------------------------------|--|
| REQUISITOS DE FORMACIÓN | Profesional en derecho Especialista en Derecho laboral |
| REQUISITOS DE EXPERIENCIA | 1 año de experiencia en el cargo. |
| IDIOMAS | No requiere |
| HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS | Microsoft Office (Excel, Word) |

CONDICIONES AMBIENTALES, RIESGOS DEL PUESTO Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL RECOMENDADAS

| | |
|---|--|
| CONDICIONES AMBIENTALES | Las actividades las realiza con buena iluminación, ventilación y condiciones higiénicas, temperatura agradable, ruido mínimo |
| RIESGOS DEL PUESTO | El puesto de trabajo reviste riesgo bajo en cuestiones de seguridad. |
| MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL RECOMENDADAS | Cumplimiento de políticas de seguridad y salud en el trabajo y uso de elementos de protección personal. |

ENCUADRE ORGANIZATIVO





| | |
|----------------|-----------------|
| REVISO: | ELABORO: |
|----------------|-----------------|

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Manual de funciones asesor SST

| | |
|--|--|
|  MANUAL DE FUNCIONES GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA NIT. 1082969760-8 | |
| IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO | |
| Nombre del cargo | ASESOR SST |
| Dependencia | SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO |
| Número de cargos | Uno (1) |
| Personal a cargo | Cero (0) |
| Reporta a | DIRECTOR ADMINISTRATIVO |
| OBJETIVO PRINCIPAL | |
| Asesor a todos los clientes o potenciales clientes en la implementación del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Y ejecutar las acciones que se establecen en los acuerdos de contratación pactados en materia de prevención de riesgos laborales | |
| FUNCIONES ESENCIALES | |
| <ul style="list-style-type: none">❖ Presentarse en su puesto de trabajo, 10 minutos antes del inicio de su turno, demostrando el cumplimiento de las normas de higiene y presentación personal.❖ Hacer cumplir las normas y políticas de la empresa❖ Controlar y registrar todos los documentos e información relacionada con Seguridad y salud en el trabajo (ARL, IPS, EPS, entidades de vigilancia y control).❖ Participar en el desarrollo de actividades motivacionales de actitudes preventivas en la realización del trabajo con el fin de lograr estilos laborales y de vida saludables de gestión y dotaciones sysma y empresas clientes❖ Participar en la coordinación de las intervenciones de apoyo hacia la prevención, realizadas por funcionarios a cargo de la ARL de gestión y dotaciones sysma y empresas clientes asignadas.❖ Participar en la coordinación de actividades de capacitación general relacionadas con Seguridad y salud en el trabajo y planes de emergencia❖ Realizar el registro y estadística de accidentabilidad y enfermedades laborales❖ Realizar suministro y seguimiento al uso adecuado de elementos de protección personal, de acuerdo con las normas de seguridad industrial establecidas a las empresas clientes | |

- ❖ Participar en la coordinación y el desarrollo de las actividades de asistencia médica preventiva y las ofrecidas por la EPS
- ❖ Orientar al Gerente y supervisores de área sobre normas y procedimientos en materia de Seguridad y Salud en el trabajo
- ❖ Apoyar y vigilar el COPASST para su funcionamiento, de acuerdo con las disposiciones legales
- ❖ Atender y facilitar la información requerida por entes del estado de acuerdo a requerimientos legales.
- ❖ Apoyar en la supervisión del cumplimiento de las disposiciones legales en materia de higiene y seguridad ocupacional
- ❖ Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, inherentes a su cargo

RESPONSABILIDADES

- ❖ Manejo adecuado de equipos y elementos de trabajo (computador, teléfono, etc.)
- ❖ confidencialidad de la información generada y manejada en el desarrollo normal de sus funciones y de las empresas clientes.
- ❖ Presentar informe por las actividades desarrolladas a las empresas clientes
- ❖ Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ❖ Procurar el cuidado integral de su salud personal, del equipo de trabajo y de los usuarios.
- ❖ Suministrar información clara, precisa y veraz sobre su estado de salud.
- ❖ Cumplir con las normas de seguridad e higiene.
- ❖ Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa
- ❖ Informar las condiciones de riesgo del equipo de trabajo y los usuarios al jefe inmediato
- ❖ Brindar sugerencias prácticas de prevención y protección

REQUISITOS MÍNIMOS

| | |
|---|---|
| REQUISITOS DE FORMACIÓN | Profesional, Tecnólogo o técnico en seguridad y salud en el trabajo Curso de 50 y 20 Horas de Seguridad y salud, Curso de coordinador de Altura (cuando aplique) |
| REQUISITOS DE EXPERIENCIA | 1 año de experiencia en el cargo. |
| IDIOMAS | No requiere |
| HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS | Microsoft Office (Excel, Word) |
| CONDICIONES AMBIENTALES, RIESGOS DEL PUESTO Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL RECOMENDADAS | |
| CONDICIONES AMBIENTALES | Las actividades las realiza con buena iluminación, ventilación y condiciones higiénicas, temperatura agradable, ruido mínimo |



| | |
|---|---|
| RIESGOS DEL PUESTO | El puesto de trabajo reviste riesgo bajo en cuestiones de seguridad. |
| MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL RECOMENDADAS | Cumplimiento de políticas de seguridad y salud en el trabajo y uso de elementos de protección personal. |
| ENCUADRE ORGANIZATIVO | |
| <pre> graph TD GG[Gerente General] --> DA[Director Administrativo] DA --> AS[Asesor SST] </pre> | |
| REVISO: | ELABORÓ: |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Manual de funciones director administrativo

| | |
|--|--------------------------------|
|  MANUAL DE FUNCIONES Y DOTACIONES SYSMA NIT. 1082969760-8 | |
| IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO | |
| Nombre del cargo | DIRECTOR ADMINISTRATIVO |
| Dependencia | ADMINSITRATIVOS |
| Número de cargos | Uno (1) |
| Personal a cargo | Cinco (5) |
| Reporta a | GERENTE GENERAL |
| OBJETIVO PRINCIPAL | |
| Planificar, organizar, dirigir, controlar, supervisar y evaluar las actividades y procesos administrativos y operativos de las Direcciones de la empresa, así mismo establecer rutas que permitan cumplir con los objetivos y metas de la empresa. | |

FUNCIONES ESENCIALES

- ❖ Presentarse en su puesto de trabajo, 10 minutos antes del inicio de su turno, demostrando el cumplimiento de las normas de higiene y presentación personal.
- ❖ Cumplir las normas y políticas de la empresa.
- ❖ Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar la ejecución de las funciones asignada a la Gerencia de Administrativa, así como velar por la adecuada y eficiente ejecución del plan operativo y presupuesto.
- ❖ Planificar y coordinar con los Directivos del área comercial, compras y costos los objetivos de cada área
- ❖ Planificar junto a los directivos de cada área las actividades para el cumplimiento de los objetivos trazados.
- ❖ Proponer al Gerente General los documentos normativos internos, necesarios para establecer marcos adecuados para la ejecución de las funciones
- ❖ Dirigir y supervisar los procesos administrativos y operativos de la dirección Comercial, de compras y costos.
- ❖ Supervisar que se cumplan los procedimientos establecidos en los diferentes procesos de la empresa.
- ❖ Coordinar las capacitaciones necesarias para el personal administrativo y operativo de la empresa
- ❖ Presentar Informes general de las áreas de la empresa
- ❖ Revisar el presupuesto de las actividad administrativas, comerciales y/u operativas
- ❖ Garantizar que las áreas cuenten con todas las herramientas y equipos para la ejecución de su labor
- ❖ Autorizar los pagos de proveedores y servicios de la empresa
- ❖ Autorizar los pagos de Fletes y/o a terceros
 - ❖ Revisar los Informes de Inventarios

RESPONSABILIDADES

- ❖ Responde por la correcta utilización y estado de los implementos de trabajo (Tablet, celular, computador, impresora papelería, etc.) para el buen uso de su labor.
- ❖ Velar por el cumplimiento del plan de trabajo anual de seguridad y salud en el trabajo
- ❖ Representar a la empresa en los eventos internos y externos
- ❖ Conocer y tener clara las políticas de crédito, de garantía y todas aquellas estabilidad por la empresa
- ❖ Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ❖ Procurar el cuidado integral de su salud personal, del equipo de trabajo y de los usuarios.
- ❖ Suministrar información clara, precisa y veraz sobre su estado de salud.
- ❖ Cumplir con las normas de seguridad e higiene.
- ❖ Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa
- ❖ Informar las condiciones de riesgo del equipo de trabajo y los usuarios al jefe inmediato
- ❖ Brindar sugerencias prácticas de prevención y protección

| REQUISITOS MÍNIMOS | |
|---|--|
| REQUISITOS DE FORMACIÓN | Profesional en Administración de empresas, economía o carreras afines |
| REQUISITOS DE EXPERIENCIA | 1 año de experiencia en el cargo. |
| IDIOMAS | No requiere |
| HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS | Microsoft Office (Excel, Word) |
| CONDICIONES AMBIENTALES, RIESGOS DEL PUESTO Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL RECOMENDADAS | |
| CONDICIONES AMBIENTALES | Las actividades las realiza con buena iluminación, ventilación y condiciones higiénicas, temperatura agradable, ruido mínimo |
| RIESGOS DEL PUESTO | El puesto de trabajo reviste riesgo bajo en cuestiones de seguridad. |
| MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL RECOMENDADAS | Cumplimiento de políticas de seguridad y salud en el trabajo y uso de elementos de protección personal. |
| ENCUADRE ORGANIZATIVO | |
|  <pre> graph TD A[Gerente General] --- B[Director Administrativo] </pre> | |
| REVISÓ: | ELABORÓ: |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Manual de funciones gerente general

| |
|--|
|  <p>MANUAL DE FUNCIONES</p> <p>GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA NIT. 1082969760-8</p> |
|--|

| IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO | |
|---|------------------------|
| Nombre del cargo | GERENTE GENERAL |
| Dependencia | ALTA GERENCIA |
| Número de cargos | Uno (1) |
| Personal a cargo | Uno (1) |
| Reporta a | N/A |
| OBJETIVO PRINCIPAL | |
| Ser el responsable del cumplimiento eficiente de todas las operaciones internas de la empresa. | |
| FUNCIONES ESENCIALES | |
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ Por medio del director administrativo ejecutar actividades administrativas, comerciales que permita el correcto y eficiente cumplimiento de objetivos ❖ Controlar y revisar los ingresos y egresos de la empresa ❖ Verificar, aprobar o rechazar las estrategias y demás elaboradas por el director administrativo. ❖ Elaborar junto al director administrativo planes de mejora, estrategias, metas y objetivos para la empresa ❖ Verificar y llevar un control permanente de las actividades tanto financieras como contables ❖ Garantizar que las áreas cuenten con todas las herramientas y equipos necesarios para la ejecución de su labor ❖ Velar por la solución pronta a inconvenientes internos de la empresa | |
| RESPONSABILIDADES | |
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ Responde por la correcta utilización y estado de los implementos de trabajo (Tablet, celular, computador, impresora papelería, etc.) para el buen uso de su labor. ❖ Velar por el cumplimiento del plan de trabajo anual de seguridad y salud en el trabajo ❖ Representar a la empresa en los eventos internos y externos ❖ Conocer y tener clara las políticas de crédito, de garantía y todas aquellas estabilidad por la empresa ❖ Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo. ❖ Procurar el cuidado integral de su salud personal, del equipo de trabajo y de los usuarios. ❖ Suministrar información clara, precisa y veraz sobre su estado de salud. ❖ Cumplir con las normas de seguridad e higiene. | |



- ❖ Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa
- ❖ Informar las condiciones de riesgo del equipo de trabajo y los usuarios al jefe inmediato
- ❖ Brindar sugerencias prácticas de prevención y protección

REQUISITOS MÍNIMOS

| | |
|----------------------------------|---|
| REQUISITOS DE FORMACIÓN | Profesional en Administración de empresas, economía o carreras afines, especialista en alta gerencia. |
| REQUISITOS DE EXPERIENCIA | 5 año de experiencia en el cargo. |
| IDIOMAS | No requiere |
| HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS | Microsoft Office (Excel, Word) |

CONDICIONES AMBIENTALES, RIESGOS DEL PUESTO Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL RECOMENDADAS

| | |
|---|--|
| CONDICIONES AMBIENTALES | Las actividades las realiza con buena iluminación, ventilación y condiciones higiénicas, temperatura agradable, ruido mínimo |
| RIESGOS DEL PUESTO | El puesto de trabajo reviste riesgo bajo en cuestiones de seguridad. |
| MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL RECOMENDADAS | Cumplimiento de políticas de seguridad y salud en el trabajo y uso de elementos de protección personal. |

ENCUADRE ORGANIZATIVO

Gerente
General

REVISÓ:

ELABORÓ:

Fuente: Elaboración propia.

11. CONCLUSIONES

- ❖ La realización de este trabajo nos permitió conocer el estado actual en el que se encontraba la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA, con base a las debilidades y fortalezas descubiertas se propuso con diseño de estructura organizacional, el cual fue implementado inmediatamente con el fin de mejorar las falencias detectadas.
- ❖ Gracias a las encuestas realizadas tanto a trabajadores como al gerente de la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA, pudimos identificar la falta de estandarización en los procesos, por lo cual en ocasiones el personal no sabía que hacer o que actividades realizar, trayendo como consecuencia pérdidas monetarias y de tiempo, Gracias a la propuesta de implementación de manuales de Funciones, el personal de Gestión y Dotaciones SYSMA actualmente sabe cuáles son sus obligaciones y responsabilidades con claridad.
- ❖ Mediante la definición de filosofía organizacional propuesta en la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA, el personal ya sabe con claridad quien es su jefe directo, conocen la misión, visión, valores corporativos y la formalidad que le hacía falta a la empresa.
- ❖ Gracias al plan de trabajo Facilitado a la alta gerencia (Documento Excel), se ha podido planificar las actividades a realizar durante la semana, con el fin de medir también el cumplimiento y eficiencia de los trabajadores.

12. RECOMENDACIONES

- ❖ La Revisión de los manuales de funciones con el personal como mínimo cada año con el fin de validar la eficiencia del puesto conforme a las responsabilidades pertenecientes al puesto de trabajo.
- ❖ La aplicación del plan de trabajo en todas las áreas de la empresa, revisarlo periódicamente, y modificarlo en caso de ser necesario
- ❖ Capacitar, involucrar y motivar el personal en el rendimiento y la mejora continua con el fin de que estos aprovechen mejor el tiempo y desarrollen habilidades favorables para la organización
- ❖ Permitir que el personal desarrolle competencias netamente de su puesto de trabajo sin intervenciones de los jefes.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ahmady, G. A., Mehrpour, M., & Nikooravesh, A. (2016). Organizational structure. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 455-462.

Bertalanffy Von, L. "The Theory of Open Systems in Physics and Biology". En: *Science*. N°3. 1959. Página 23

Bertalanffy Von, L. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. Editorial Fondo de Cultura Económica.

Chiavenato & Sapiro (2017). *Planeación estratégica, Fundamentos y aplicaciones*. McGraw-Hill

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las Organizaciones*. McGraw-Hill.

Daft, R. L. (2019). *Teoría y diseño organizacional*. Cengage Learning.



- Drucker, P. F. (1992). Organizations. *Harvard business review*, 20(7).
- Franklin Finkowsky, E. B. (2014). Organización de empresas. McGraw-Hill.
- Galbraith, J. R. (2008). Organization design. *Handbook of organization development*.
- Gareth, R. Jones. (2013). Organizational Theory, Desing and Change. Pearson
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donelly, J. H., Konopaske, R. (2011). Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Procesos. McGraw-Hill
- Griffin, R. W., Gully, S. M., Phillips, J. M. (2017). Comportamiento organizacional: administración de personas y Organizaciones. Cengage Learning.
- Lerma González, H. D. (2016). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. Ecoe Ediciones.
- Louffat, E. (2012). Administración: fundamentos del proceso administrativo. Cengage Learning.
- Robbins, S. P., Judge, T. A. (2017). Comportamiento organizacional. Pearson Educación.
- Ynoub de Samaja, R. C. Y. (2007). El proyecto y la metodología de la investigación Correspondiente a humanidades y ciencias sociales y a ciencias naturales. Cengage Learning.

14. REFERENCIAS WEBGRAFICAS

- <https://www.gestiopolis.com/modelo-burocratico-de-organizacion/>
- <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14507/1/Trabajo.pdf>
- <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2771/1/TGT-1397.pdf>
- <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1924/1/TGT-646.pdf>



<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/18318/0594160.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5408/1/2016_propuesta_estructura_organizacional.pdf



ANEXOS

FORMATO ENCUESTA

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENCUESTA A TRABAJADORES DE LA EMPRESA GESTIÓN Y DOTACIONES
SYSMA**

Objetivo. *La presente encuesta tiene como fin conocer la situación actual de la empresa GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA para poder realizar el diagnóstico y con ello hacer el diseño organizacional de la misma. Toda la información personal que proporcione es estrictamente privada y confidencial, la encuesta se hace con fines académicos.*

Instrucciones. *Lea atenta y cuidadosamente cada una de las preguntas propuestas y responda verazmente con una X (equis). En las preguntas abiertas escribir de manera legible y entendible. Agradecemos de antemano su colaboración.*

Nombres y apellidos:

1. Edad

18 – 23 24 – 29 30 – 35

2. Nivel de escolaridad

primaria bachillerato técnico tecnólogo profesional
 especialista maestría

3. Escriba el cargo que tiene en la empresa:

4. ¿Cuál es su jornada de trabajo?

Diurna Nocturna

5. Escriba cuál es su horario de trabajo y cuantas horas labora

6. ¿Cuántos años o meses lleva laborando en la empresa?

3 – 6 meses 6 meses – 1 año 1 año – 2 años

7. ¿Recibió inducción por parte de la empresa?



___ Si ___ No

8. ¿Sabe cuales son las responsabilidades de su puesto? Sí su respuesta es si, escriba cuales son:

___ Si ___ No

9. ¿Hace tareas que no le corresponden? En caso de ser la respuesta NO, especifique que tareas fuera de su cargo le incluyen:

___ Sí ___ No

10. ¿En su puesto de trabajo tiene personal a cargo?

___ Si ___ No

11. ¿Tiene que reportarle sus actividades a alguien?

___ Si ___ No

12. ¿Considera que tiene sobrecarga de trabajo?

___ Si ___ No

13. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo correctamente?

___ Si ___ No

14. ¿En el momento de posesionarse en su cargo, firmó el manual de funciones?

___ Si ___ No

15. ¿La empresa le ofrece incentivos por su buen rendimiento laboral?



___ Si ___ No

16. ¿Ha recibido capacitaciones?

___ Si ___ No

17. ¿Han presentado o presentan problemas con los clientes?

___ Si ___ No

18. ¿Han presentado o presentan problemas con los proveedores?

___ Si ___ No

19. ¿Sabe y conoce la misión, visión y objetivos de la empresa?

___ Si ___ No

20. ¿Conoce los valores de la empresa?

___ Si ___ No

21. ¿Conoce las políticas de la empresa?

___ Si ___ No

22. ¿Conoce la estructura organizacional o en su defecto el organigrama de la empresa?

___ Si ___ No

23. ¿Considera que hay un buen ambiente laboral?

___ Si ___ No

24. ¿Considera que hay buena comunicación?

___ Si ___ No

25. Sí tuviera la oportunidad de cambiar algún aspecto de la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA, ¿qué cambiaría?



¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



FORMATO ENTREVISTA

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA A GERENTE DE LA EMPRESA GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA

Objetivo. *La presente encuesta tiene como fin conocer la situación actual de la empresa GESTIÓN Y DOTACIONES SYSMA para poder realizar el diagnóstico y con ello hacer el diseño organizacional de la misma. Toda la información personal que proporcione es estrictamente privada y confidencial, la encuesta se hace con fines académicos.*

Nombres y apellidos:

1. ¿Es propietario de la empresa?

2. ¿Hace cuanto tiempo la creó y cual fue su motivación para crearla?

3. ¿Cuenta con socios?

4. ¿La empresa tiene una filosofía organizacional?



5. ¿Cuáles son los objetivos que tiene a corto, mediano y largo plazo?

6. ¿Cuál es el nivel de importancia de sus empleados?

7. ¿Cuál es la razón de ser de la organización?

8. ¿Qué problemas considera importantes en su empresa y que ha hecho para solucionarlos?

9. ¿Qué estilo de liderazgo maneja?



10. ¿Cuál es el principal factor que tiene en cuenta a la hora de tomar decisiones?

11. ¿Supervisa las actividades o prefiere delegar?

12. ¿Cuál es la distribución de su empresa organizacionalmente?

13. ¿Cuál es el valor agregado de su empresa?

14. ¿Quiénes son sus clientes principales?



15. ¿Qué productos y servicios ofrece?

16. ¿Cuenta su empresa con las suficientes herramientas para poder laborar?

17. ¿Le interesaría que se realice una propuesta de diseño organizacional, esto con el fin de optimizar la estructura organizacional de la empresa y mejorar la productividad de la misma?

18. ¿Qué característica desea que se tenga en cuenta a la hora de hacer un diseño organizacional?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



CARTA CON AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL RESPECTIVO ESTUDIO

| | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|
|  SEGUIDAD – SALUD – MEDIO AMBIENTE | GESTION Y DOTACIONES SYSMA | Código: GDS-F-04 |
| | COMUNICADOS | VERSIÓN 00 FECHA 01/06/2020 |

Santa Marta, 27 de septiembre de 2021

Cordial Saludo

**SEÑORES
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO**

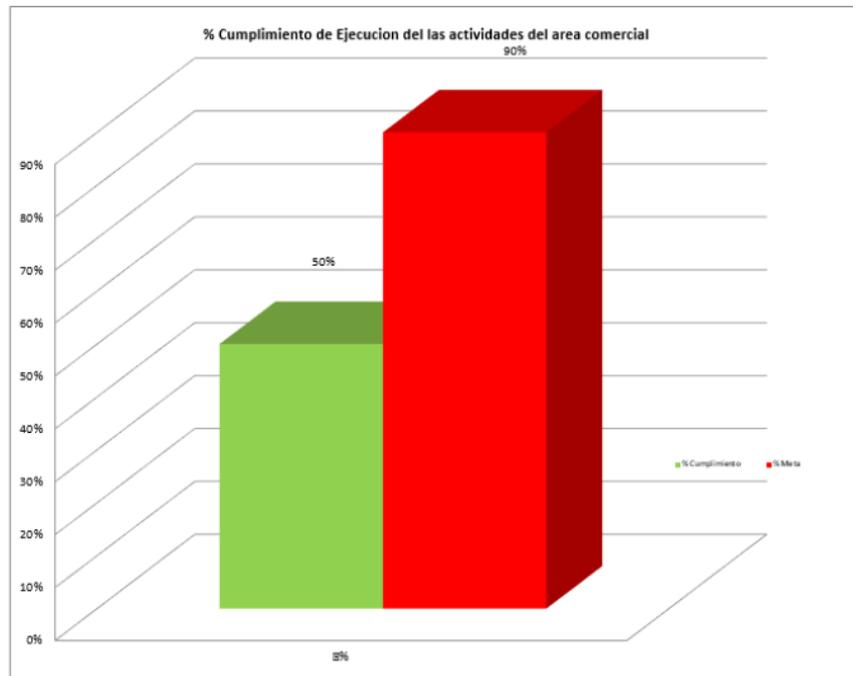
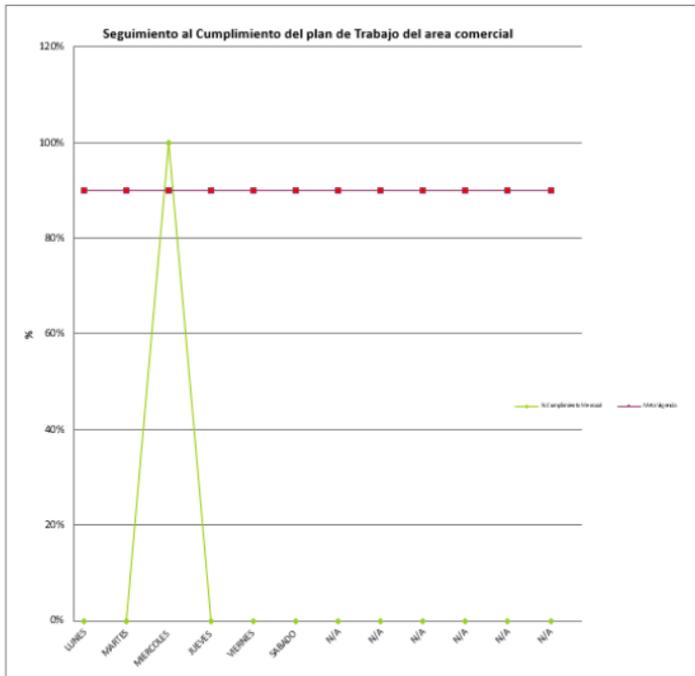
Mediante la presente autorizo que los estudiantes Nelson Enrique Luque Matiz y Erika Lince Fajardo, pertenecientes al programa de administración de empresas realicen su proyecto de grado, haciendo el respectivo estudio del estado actual de la empresa Gestión y Dotaciones SYSMA, realizando una propuesta de diseño organizacional, esto con el fin de optimizar la estructura organizacional de la empresa y mejorar la productividad de la misma.

Dada a solicitud del interesado a los veintisiete (27) días del mes de septiembre de 2021.

Cordialmente,

LEONARDO ESCARRAGA ADARRAGA
GERENTE

E-MAIL. GERENCIA@GESTIONYDOTACIONESSYSMA.COM
CEL. 3045355809



Para entender las graficas se debe identificar la línea horizontal de color rojo en la Grafica #1, asimismo el pilar rojo de la Grafica #2, ya que éstos reflejan el cumplimiento mínimo o aceptable de dicha actividad. Las gráficas muestran si se está cumpliendo el total de las actividades asignadas, conforme al porcentaje asignado. EJEMPLO. En la gráfica #2 se puede evidenciar que el cumplimiento para las actividades es del 90%. en total se cumplio unicamente una actividad por lo cual el cumplimiento es del 50% de las dos actividades asignadas para la semana.