SERVIADMINISTRATIVA CIDECA S.A.S.

LAURA ALEJANDRA ARCE SIERRA

DANIELA MATURANA VALENCIA

DANIELA NATALIA PARDO CASTAÑEDA

Y qué pasó con NICOLE STEFANIA VALENCIA RODRIGUEZ
Recuerden que este trabajo es en grupo, cuéntenme

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA CIUDAD DE CALI

EMPRESA DIDACTICA FERRETERIA LA REJOYA

GRADOS: 11-6 Y 11-3

CALI, JUNIO 02 DEL 2020

SERVIADMINISTRATIVA CIDECA S.A.S.

LAURA ALEJANDRA ARCE SIERRA

DANIELA MATURANA VALENCIA

DANIELA NATALIA PARDO CASTAÑEDA

Trabajo presentado a instructor Hernán Dorado Zúñiga y Gabriela López Pandales

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA CIUDAD DE CALI

EMPRESA DIDACTICA FERRETERIA LA REJOYA

GRADOS: 11-6 Y 11-3

CALI, JUNIO 02 DEL 2020

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

2. EQUIPO DE ASESORES

3. OBJETIVOS DEL PLAN DE ASESORAMIENTO

3.1. General

3.2. Específicos

4. DIAGNÓSTICO

4.1. Instrumentos de evaluación utilizados

4.2. HALLAZGOS

4.2.1. Documentación legal

4.2.1.1. Certificado de Cámara de Comercio.

4.2.1.2. Registro Único Tributario – RUT

4.2.1.3. Resolución de facturación

4.2.1.4. Certificado de uso de suelos

4.2.1.5. Certificado de seguridad o Bomberos

4.2.1.6. Concepto sanitario

4.2.1.7. Sayco y Acinpro

4.2.2. Estructura administrativa

4.2.3. Direccionamiento estratégico

4.2.3.1. Visión

4.2.3.2. Misión

4.2.3.3. Objetivos corporativos

4.2.3.4. Valores corporativos

4.2.3.5. Políticas corporativas

4.2.4. Gestión administrativa y de mercadeo

4.2.4.1. Servicio al cliente

4.2.4.2. Gestión documental

4.2.4.3. Organización de eventos

5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

6. PLAN DE ASESORAMIENTO

6.1. DOCUMENTACIÓN LEGAL

6.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA – ORGANIGRAMA

6.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

6.3.1. Visión

6.3.2. Misión

6.3.3. Objetivos corporativos

6.3.4. Valores corporativos

6.3.5. Políticas corporativas

6.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE MERCADEO

6.4.1. Servicio al cliente

6.4.2. Gestión documental

6.4.3. Organización de eventos

7. CONCLUSIONES

INTRODUCCION

En el presente trabajo, la empresa **SERVIADMINISTRATIVA CIDECA S.A.S.** tiene como fin prestar asesoría y consultaría en el ramo de la Asistencia Administrativa para la empresa **FERRETERIA LA REJOYA** y cuyo objetivo es hacerle un plan de mejora, el cual se realizará de la siguiente manera.

1. Se realiza una encuesta de diagnóstico, en la cual la empresa suministra datos concernientes con aspectos legales, administrativos, de servicio al cliente, de gestión documental y de creación de eventos empresariales.

2. Con base en los datos resultantes de la encuesta aplicada, el grupo de consultores analiza y diseña estrategias a ser planteadas para el mejoramiento y crecimiento del negocio.

3. Seguidamente se plantea un cronograma de actividades para desarrollar el trabajo de asesoría.

4. Luego se escribe un documento de asesoramiento muy completo, en donde quedan plasmadas las acciones que debe realizar el negocio para garantizar su permanencia con éxito en el mercado y que continúe su fase de crecimiento en el mismo.

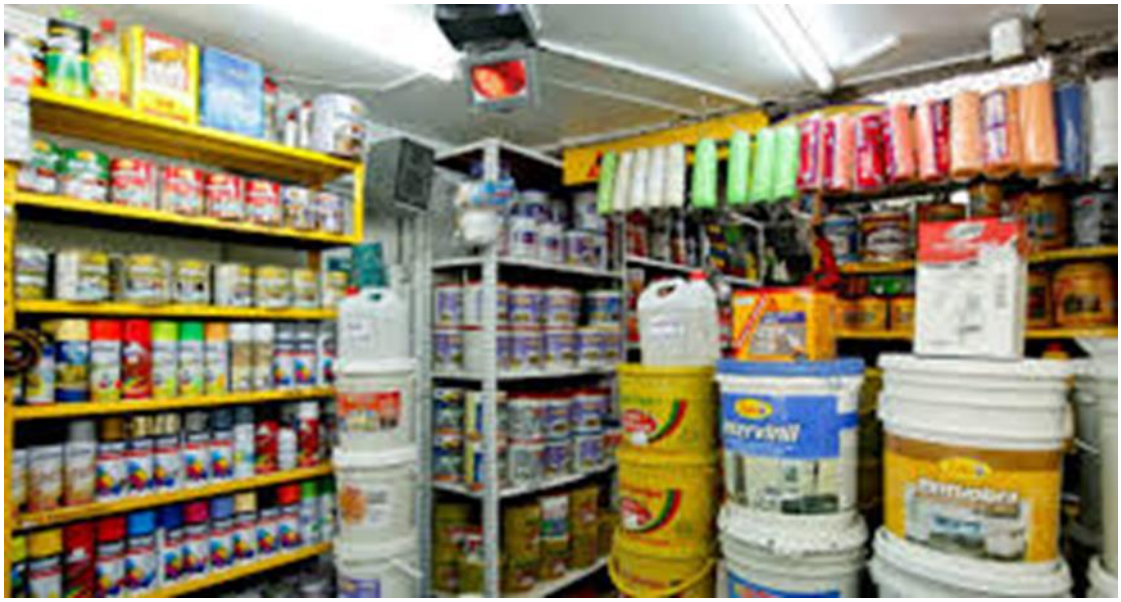
5. El trabajo final escrito será presentado al propietario del negocio y sustentado ante los Docentes de la Institución Educativa, Instructor Sena, Directivos Sena y compañeros estudiantes de grado 10º.

Haber: están escribiendo de una manera muy escueta, con poco sentido a lo que se pretende con el trabajo: Ustedes al escribir tienen que ponerse en los zapatos del lector y el lector será un dueño de un negocio que no tiene tiempo de leer carreta, ni cosas mal escritas, ni mal planteadas… entonces, es el primer campanazo de alerta porque no están redactando bien.

1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa Ferretería La Rejoya lleva 5 años de fundada, se encuentra ubicada en el Barrio San Fernando de la ciudad de Santiago de Cali, en la calle 5b3 No.37-37; en concreto, se encargan de la comercialización de herramientas, maquinaria, equipos y materiales de construcción al público en un almacén. El gerente de esta empresa es Pedro Almodobar Gonzáles, numero de contacto 3154471206.

La ferretería tiene un solo punto de venta y cuenta con 14 empleados: 1 Gerente, 1 Administrador, 1 Contador, 2 Auxiliares Contables, 5 vendedores de mostrador; 2 Vendedores Externos, 2 Ayudantes de cargue y descargue.







2. EQUIPO DE ASESORES

No están escribiendo nada para poner en contexto al lector de lo que están haciendo o que él sepa quiénes son estos artistas que están colocando aquí. No es escribir por escribir, recuerden esto es para que lo lea un señor que todo el tiempo se la pasa ocupado y si se encuentra con un documento sin sentido, pues le va a dar pereza mirar y leer y lo que hace es tirarlo a la basura… y Ustedes no buscan eso.

El equipo de asesores que se relaciona a continuación hacen parte tanto del grupo de empleados de la empresa Servi Administrativa S.A.S, como a la vez son accionistas de la misma y tendrán la misión de plantear las mejores estrategias para que la Ferretería La Rejoya, mejore sus condiciones administrativas, de mercadeo, de gestión documental y de generación de eventos empresariales, para que así continúe su crecimiento con éxito en el mercado: Si ven la diferencia, ya se puso en contexto al lector

- ARCE SIERRA LAURA ALEJANDRA
- MATURANA VALENCIA DANIELA
- PARDO CASTAÑEDA DANIELA NATALIA

Vuelvo a preguntarles, qué pasa con la otra chica?????

De otra parte, les vengo dejando el documento corregido en su presentación, continúan trabajando en este mismo archivo… no sea que lo vayan a dañar.

3. OBJETIVOS DEL PLAN DE ASESORAMIENTO

3.1 GENERAL Ya dañaron el modelo, es con mayúsculas y no debía decir objetivo, es redundante, para eso se les envió un modelo de trabajo, lo he explicado 2 veces por video conferencia y además en audios en whatsapp y ni así.

Diseñar un plan estratégico para la Ferretería La Rejoja, en aspectos administrativos, de servicio al cliente, gestión documental y de creación de eventos empresariales, de acuerdo a una revisión teórica de los distintos modelos de planeación estratégica. Les falta mucho para aprender a redactar… favor revisen lo que escriben y luego se darán cuenta que no es claro lo que están diciendo.

3.2 objetivos Específicos: Este no es el modelo de escritura colocado en el modelo de plan de trabajo entregado… corregir igual que el objetivo general

- Elaborar un diagnóstico de las distintas áreas de la organización para encontrar las falencias y acierto que el negocio presenta en la actualidad.
- Analizar la información recolectada a fin de proponer las estrategias más acordes que se puedan llevar a cabo, para que la ferretería crezca en el mercado y mejore sus condiciones en los aspectos que presente debilidad.
- Formular un plan estratégico estructural para que la ferretería continúe creciendo en el mercado. Imagínense lo que significa un plan estratégico estructural, quiero verlo
- Definir los indicadores de gestión para evaluar los resultados del diagnóstico estructural que se realice en la Ferretería La Rejoya. Ustedes se están metiendo en camisa de once varas, con lo que están escribiendo… el objetivo está bien planteado; sin embargo, la verdad no se si son conscientes de lo que están escribiendo y si de verdad son capaces de cumplir con este objetivo.
- Redactar un documento escrito, denominado “Plan de Asesoramiento para la Ferretería La Rejoya”, el cual será sustentado y presentado ante los Docentes e Instructores de la formación técnica que el grupo asesor está cursando.

4. DIAGNÓSTICO

Es una empresa que se dedica al sector de la ferretería y ellos, en concreto, se encargan de la venta de herramientas al público en un almacén

La situación estratégica de las instalaciones permite una agilidad logística fundamental para dar el mejor servicio a sus clientes.

Los factores que influyen a la hora de comprar en la ferretería son la proximidad de sus casas, el buen servicio y los precios. Todo lo resaltado con verde es carreta inoficiosa, lo deben borrar, pues ya se dijo en la caracterización de la empresa

4.1. Instrumentos de evaluación utilizados Volvieron a dañar el modelo de trabajo entregado, no les vuelvo a corregir, porque precisamente para eso se les dio el modelo.. ustedes lo deben hacer

Para la realización del análisis de le empresa: FERRETERIA LA REJOYA, se procedió al uso de una encuesta estructurada por la empresa SERVIADMINISTRATIVA CIDECA S.A.S, la cual se presentará a continuación: Lean para que se den cuenta si es entendible lo que acaban de escribir… corregir

SERVI ADMINISTRATIVA CIDECA S.A.S.
NIT 900183887-0
Carrera 33A No. 25-25 Barrio El Jardín

Fecha: DD 13 MM 04 AAAA 2020

Asesores: Natalia Pardo, Laura Arce, Daniela Maturana.

Nombre del negocio **FERRETERÍA LA REJOYA** Dirección **CALLE 5b3 No. 37-37 Barrio San Fernando - Cali**

Nombre del administrador/propietario **PEDRO ALMODOBAR GONZÁLEZ** No. Celular **3154471206**

INSTRUCCIONES: Coloque una X en la opción u opciones de respuesta que más se ajuste a su opinión o realidad.

MÓDULO I: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

P1. ¿La empresa tiene definido e impreso un organigrama?
1. Si ___
2. No _**X**_ (PP3)

P2. ¿Los empleados conocen el organigrama?
1. Si ___
2. No ___

MÓDULO II: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

P3. ¿La empresa tiene definida la visión organizacional?
1. Si ___, ¿La tiene impresa y a la vista de los trabajadores? a) Si ___ b) No ___
2. No _**X**_

P4. ¿La empresa tiene definida la misión organizacional?
1. Si ___, ¿La tiene impresa y a la vista de los trabajadores? a) Si ___ b) No ___
2. No _**X**_

P5. ¿La empresa tiene definidos los valores organizacionales?

1. Si ___, ¿Los tiene impresos y a la vista de los trabajadores? a) Si ___ b) No ___
2. No **_X_**

P6. ¿La empresa tiene definidos los objetivos organizacionales?
1. Si ___, ¿Los empleados los conocen? a) Si ___ b) No ___
2. No **_X_**

P7. ¿La empresa tiene definidas las políticas corporativas?
1. Si ___, ¿Los empleados las conocen? a) Si ___ b) No ___
2. No **_X_**

MÓDULO III: SERVICIO AL CLIENTE:

P8. ¿Cómo propietario (a) y/o administrador(a) del negocio, conoce Usted la Filosofía del Servicio al Cliente?
1. Si ___; Cómo conoció la filosofía?
   _____
2. No **_X_**

P9. ¿Sus empleados han sido capacitados en servicio al cliente?
1. Si ___; De qué manera?
   _____
2. No **_X_**

P10. ¿Qué estrategias de servicio al cliente se aplican en su negocio actualmente?
1. Para clientes internos **BUEN TRATO**

2. Para clientes externos **BUEN TRATO**

P11. ¿Qué nuevas estrategias de servicio al cliente, cree Usted que podría aplicar en su negocio? **NO SE**

MÓDULO IV: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS:

P12. ¿Ha organizado algún evento promocional de su empresa o sus productos que comercializa?
1. Si ___, ¿describa cómo lo hizo?
   _____
2. No **_X_**

P13. Le gustaría organizar un evento para promocionar su empresa y sus productos
1. Si **_X_**, describa qué quiere hacer **EVENTO PROMOCIONAL DEL NEGOCIO, DONDE SE INVITE A CLIENTES POTENCIALES Y REALES Y OFRECER RIFAS, REGALOS**
2. No ___

P14. ¿Le gustaría que nosotros le ayudáramos a organizar un evento para promocionar su negocio o sus productos?
1. Si **_X_**
2. No ___

MÓDULO V: GESTIÓN DOCUMENTAL:

P15. En su negocio tiene archivados los documentos de acuerdo con la Ley 594 de 2.000 (Ley General de Archivos)
1. Si ___
2. No **_X_**

P16. ¿Cree Usted que es importante para su empresa tener los documentos archivados técnicamente?
1. Si **_X_**
2. No ___

P17. ¿Cree Usted, que nosotros como Asesores en Asistencia Administrativa, le apoyemos en la organización técnica de sus archivos de acuerdo a la Ley 594 de 2.000?
1. Si **_X_**

2. No ___

Gracias por atendernos

4.2 HALLAZGOS

La empresa lleva 5 años de fundada y está legalizada y al día tanto en la Cámara de Comercio como en Dian, Uso de suelos, Bomberos. Esto es carreta, sobra y además en cada punto siguiente lo están diciendo también; es decir, sería redundancia

4.2.1 Documentación legal.

4.2.1.1. Certificado de Cámara de Comercio. Se encuentra con todos los documentos al día. Quién se encuentra con todos los documentos al día, no será mejor decir: La Ferretería se encuentra legalizada y al día al año 2020 en la Cámara de Comercio.

4.2.1.2. Registro Único Tributario – RUT. Se encuentra con todos los documentos al día. Cuáles documentos, si es uno solo, el rut. No será mejor decir: La Ferretería está registrada en la Dian y tiene su correspondiente Registro Único Tributario actualizado.

4.2.1.3. Resolución de facturación

Se encuentra con todos los documentos al día. Igual comentario que para los anteriores… corregir

4.2.1.4. Certificado de uso de suelos

Se encuentra con todos los documentos al día. Igual comentario que para los anteriores… corregir

4.2.1.5. Certificado de seguridad o Bomberos

Se encuentra con todos los documentos al día. Igual comentario que para los anteriores… corregir

4.2.1.6. Concepto sanitario

Se encuentra con todos los documentos al día. Igual comentario que para los anteriores… corregir.. y una pregunta adicional, una ferretería necesita concepto sanitario?.. están escribiendo sin pensar en lo que están haciendo y esto yo lo expliqué en una video conferencia

4.2.1.7. Sayco y Acinpro

Se encuentra con todos los documentos al día. Igual comentario que para los anteriores… corregir y una pregunta adicional, una ferretería necesita Sayco y Acinpro? y esto yo lo expliqué en una video conferencia

4.2.2. Estructura administrativa (organigrama). La empresa no tiene un organigrama definido.

4.2.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.2.3.1. Visión. La empresa no tiene definida ninguna visión.

4.2.3.2. Misión. La empresa no se encuentra con ninguna misión.

4.2.3.3. Objetivos corporativos. No se encuentra con ningún objetivo corporativo. Quién?

4.2.3.4. Valores corporativos. No cuenta con valores corporativos. Quién?

4.2.3.5. Políticas corporativas. La empresa no se encuentra con políticas corporativas.

4.2.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE MERCADEO

4.2.4.1. Servicio al cliente. La empresa tiene algunos métodos de servicio al cliente, mas no cuenta con ningún conocimiento de la filosofía de este.

4.2.4.2. Gestión documental. La empresa no tiene un archivador para llevar sus documentos y no tiene un protocolo de manejo de documentos. No sé, pero tengo una leve desconfianza en que, para hacer este trabajo, lo están copiando de otro que ya había revisado, pues utilizan los mismos términos, no vaya a ser que mi sospecha sea real porque se van a meter en serios aprietos.

4.2.4.3. Organización de eventos. La empresa no realiza ninguna de estas actividades.

5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Aplicación encuesta para conseguir empresa a asesorar	X Y esto cuándo lo hicieron, si yo les entregué la encuesta hecha								
Aplicación encuesta de diagnóstico a la Ferretería La Rejoya	X								
Análisis de información recolectada			X Oiga, y se demoraron 2 meses para analizar la información?, si la encuesta la hicieron en marzo.						
Escritura de introducción, diagnóstico y cronograma de trabajo		X Y para rematar en mayo analizan la información y en abril empiezan a escribir. Cierto que no hay coherencia. No están pensando							
Propuesta de documentación legal de la mipyme			Y qué van a proponer si la empresa ya dijeron el diagnóstico que está totalmente legalizada? Y ayer en la charla de la tarde lo expliqué este punto precisamente	X					
Propuesta de estructura administrativa y direccionamiento estratégico de la mipyme					X				
Resto de actividades	Y aquí qué pasó… donde están el resto de actividades que van a hacer para poder asesorar y entregarle un documento final de mejoramiento a la ferretería?								
Resto de actividades									
Resto de actividades									
Resto de actividades									

Resto de actividades									
Escritura de bibliografía			X						
Sustentar trabajo final ante Instructor, Docentes Técnicos, Directivas del colegio, Aprendices grado 10º.									
Subir el documento final al portafolio del Aprendiz				X					
Enviar el documento final al correo del Instructor del Sena (Máximo el 15 de noviembre de 2020)				X					

6. PLAN DE ASESORAMIENTO

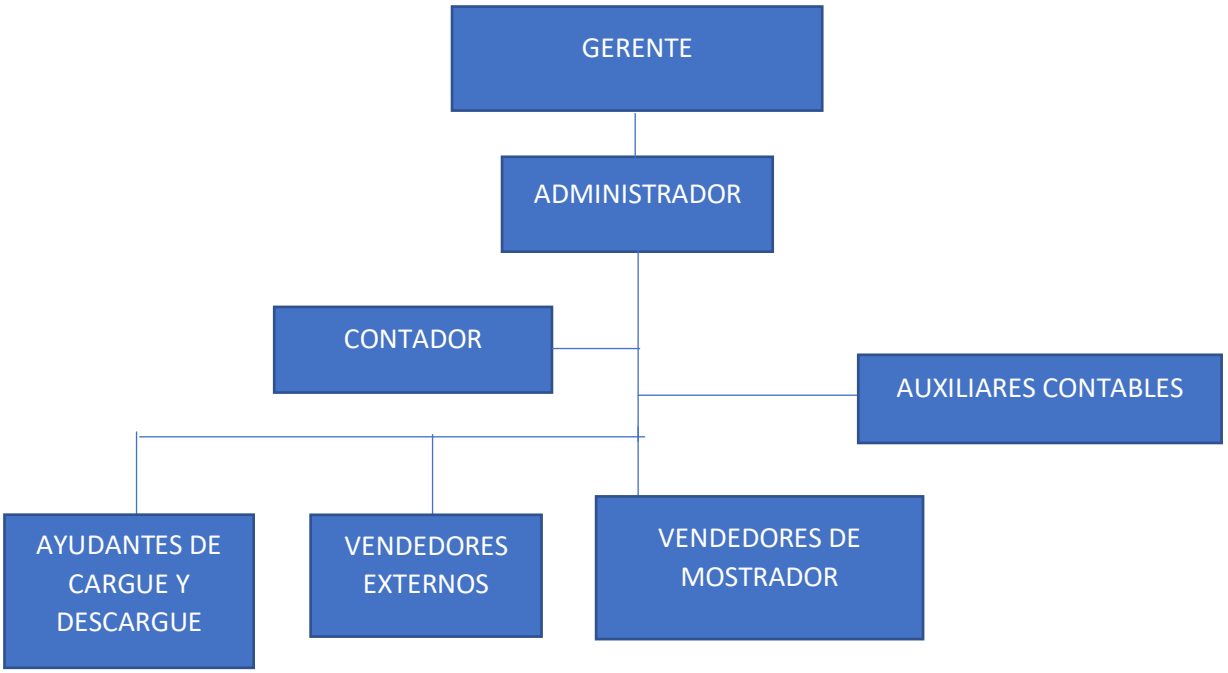
6.1. DOCUMENTACIÓN LEGAL

La empresa se encuentra legalizada en todos los aspectos en todos los entes formalizadores y por dende no se hace ninguna propuesta. Si ven lo que están escribiendo, y entonces porqué en el cronograma colocan una actividad de legalización?

6.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA – ORGANIGRAMA

Ya empezaron a hacer cosas, ya están empezado a asesorar; entonces, no las pueden botar sin contextualizar al propietario de la ferretería de lo que están haciendo, porque él de pronto nunca ha estudiado o ha estudiado mucho, pero no les va a entender o les va dar garrote porque no dicen nada.

La empresa Ferretería La Rejoya no tiene a la fecha un organigrama que identifique la estructura de mando para todos sus colaboradores o empleados, clientes y público en general; por tanto, el grupo se Asesores propone el siguiente organigrama:



6.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

6.3.1. Visión. Vuelve y juega, no contextualizan…. Corregir, ya les vendo diciendo no es botar cosas y propuestas, hay que explicarle al señor de la ferretería qué es lo que están haciendo y además decirle para qué sirve una visión o cuál es su utilidad… corregir

En Ferretería La Rejoya, somos una empresa especializada en el sector de la ferretería, que trabaja día a día para satisfacer necesidades, deseos y expectativas de nuestros clientes a través de diversos servicios; amplio portafolio de productos con las mejores marcas, excelente calidad y precios competitivos; y a través de un equipo humano altamente capacitado, pugnamos cada día por ser líderes en el mercado y proyectarnos con dinamismo a nuestra comunidad. Este texto está perfecto, pero no es la visión, es la misión; entonces, trasladarlo a ese punto.

6.3.2. **Misión**. No contextualizaron

La Ferretería La Rejoya pretende en el año 2025, ser una empresa líder en el sector de la ferretería en los departamentos del valle (cuántos departamentos del valle hay para que lo escriban en plural?), buscando superar las expectativas de nuestros clientes, proyectándonos como una compañía competitiva que sea de gran aporte para el crecimiento económico de nuestra región. Y esta si es la visión; entonces, colocar allá

6.3.3. **Objetivos corporativos** No contextualizaron

- Generar un buen servicio con nuestros clientes
- Ser una empresa responsable que poco a poco crezcamos
- Tener a nuestro talento humano capacitado
- Generar una buena economía en los clientes, proveedores, empleados, etc.
- Mantener las instalaciones en su punto para atender las inquietudes de nuestros clientes, proveedores, empleados y público en general, con la mayor calidad.

6.3.4. **Valores corporativos** No contextualizaron

Los valores corporativos están bien, esos son, pero esto qué significa para la empresa?, es lo que deben escribir, no es colocar la definición… corregir, por decir:

Responsabilidad. La Ferretería es responsable por el actuar de sus empleados y por la calidad de todos los productos que comercializa… estoy dando un ejemplo y ustedes organizan en las viñetas

Compromiso: nuestro compromiso es con la calidad de los productos que comercializamos y con el servicio al cliente que ofrecemos.. y así sucesivamente dan un significado de cada valor para la empresa

- **Responsabilidad**: es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética sobre la base de la moral. Puesto en práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.
- **Compromiso:** un compromiso o una cláusula compromisoria es, en Derecho, una estipulación contenida en un contrato, por las partes se somete al arbitraje las divergencias del cumplimiento o la interpretación del contrato o un testamento, o cualquier otra cuestión controvertida que exista entre ellas.
- **Liderazgo:** es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.
- **Orientación al servicio:** la que se basa en tener la capacidad de anticiparse para identificar cuáles son las necesidades del cliente y encontrar la forma de ofrecer un **servicio** y una atención que no solo cubra esas necesidades.
- **Orientación a la calidad:** Es Reconoce los resultados potenciales que las prácticas excelentes acarrean en los ámbitos personal y social. Obtiene resultados de **calidad** a partir de procesos de planificación, seguimiento y evaluación de las gestiones que emprende en su quehacer profesional.
- **Trabajo en equipo:** es el trabajo hecho por varias personas donde cada uno hace una parte, pero todos tienen un objetivo común.
- **Respeto:** la consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o a algo, al que se le reconoce valor social o especial diferencia. También es uno de los valores fundamentales que

el ser humano debe tener siempre presente a la hora de interactuar con personas de su entorno.

- **Honestidad:** Como tal, hace referencia a un conjunto de atributos personales, como la decencia, el pudor, la dignidad, la sinceridad, la justicia, la rectitud y la honradez en la forma de ser y de actuar.
- **Tolerancia:** se refiere al respeto hacia las ideas, preferencias, formas de pensamiento o comportamientos de las demás personas. La palabra proviene del latín tolerancia, que significa cualidad de quien puede aceptar.

6.3.5. Políticas corporativas

Atender bien a los clientes:

- Saluda a tu cliente y hazle sentir valioso.
- Averigua qué desea y qué necesita tu cliente.
- Escucha a tu cliente.
- Conoce bien tu producto antes de venderlo.
- La honestidad y la transparencia son cruciales.

Respetar las normas de la ferretería:

- Llegar puntual
- Saber trabajar en equipo
- No gritar
- Respetar la privacidad
- Usar las palabras adecuadas
- Y dónde está sobre el uso del uniforme de trabajo, de los elementos de protección personal, etc.

6.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE MERCADEO

6.4.1. Servicio al cliente

Y aquí si la cosa se pone brava, porque es aquí donde van a demostrar lo que han aprendido en el técnico y lo que son capaces de investigar y proponer… como dije en la video conferencia de ayer, no es proponer por proponer, tienen que ser cosas bien pensadas, presupuesto, personas que lo harán, etc, etc.

Van bien, han cometido errores, claro, ustedes no son expertos, pero van a mejorar, no vayan a dañar la presentación del trabajo que se los vengo dejando ordenado,, sigan sobre este mismo documento que les estoy devolviendo.

6.4.2. Gestión documental

6.4.3. Organización de eventos

7. CONCLUSIONES

8. RECOMENDACIONES