

| | | | | |
|---|---|-------------------------------|----------------------------|----------------------|
|  | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA | | | |
| | Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO | Código F-AC-DBL-007 | Fecha 10-04-2012 | Revisión A |
| Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA | Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO | | Pág. i(92) | |

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

| | |
|--------------------|---|
| AUTORES | JENNY PAOLA ANGARITA MANZANO |
| FACULTAD | FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS |
| PLAN DE ESTUDIOS | TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA |
| DIRECTOR | LUIS ALFREDO JIMÉNEZ RODRÍGUEZ |
| TÍTULO DE LA TESIS | PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MOTOR´S GAP |

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

EL PRESENTE PROYECTO CONSISTE EN LA PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MOTOR´S GAP PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE SUS ACTIVIDADES, PROCESOS Y TAREAS CON LA IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA LA ADQUISICIÓN DE NUEVOS CONOCIMIENTOS POR MEDIO DE CAPACITACIONES Y TAMBIÉN LA CREACIÓN DE INCENTIVOS COMO MOTIVACIÓN DE LOS EMPLEADOS, LOGRANDO UN PLENO RESPALDO POR PARTE DE ELLOS CON LOS CAMBIOS QUE SE REALIZAN CONTINUAMENTE Y DAR SOLUCIONES A PROBLEMAS EN EL MERCADO COMPETITIVO.

CARACTERÍSTICAS

| | | | |
|-------------|---------|----------------|-----------|
| PÁGINAS: 92 | PLANOS: | ILUSTRACIONES: | CD-ROM: 1 |
|-------------|---------|----------------|-----------|



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL, OCAÑA N. DE S.
 Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
EMPRESA MOTOR´S GAP

JENNY PAOLA ANGARITA MANZANO

Proyecto presentado para optar al título de tecnóloga en gestión comercial y financiera

Director

LUIS ALFREDO JIMÉNEZ RODRÍGUEZ

Magister

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

Índice

| | |
|--|----|
| Introducción _____ | xi |
| | |
| Capitulo 1.Propuesta de reestructuración del área administrativa de la empresa motor's gap__ | 13 |
| 1.1 planteamiento del problema _____ | 13 |
| 1.2 formulación del problema _____ | 15 |
| 1.3 objetivos _____ | 15 |
| 1.3.1 objetivo general. _____ | 15 |
| 1.3.2 objetivos específicos. _____ | 15 |
| 1.4 justificación _____ | 16 |
| 1.5 delimitaciones _____ | 17 |
| 1.5.1 conceptual. _____ | 17 |
| 1.5.2 operativa. _____ | 17 |
| 1.5.3 temporal. _____ | 17 |
| 1.5.4 geográfica. _____ | 17 |
| | |
| Capitulo 2.marco referencia _____ | 18 |
| 2.1 marco histórico _____ | 18 |
| 2.1.1 historia de la administración a nivel mundial. _____ | 18 |
| 2.2 marco teórico _____ | 23 |
| 2.2.1 teoría del proceso administrativo. _____ | 23 |
| 2.2.2 teoría de la toma de decisiones. _____ | 25 |
| 2.2.3 teoría del control. _____ | 26 |
| 2.2.4 teoría de sistemas. _____ | 27 |
| 2.2.5 teoría z. _____ | 28 |
| 2.3 marco conceptual _____ | 30 |
| 2.3.1 matriz dofa. _____ | 30 |
| 2.3.2 la axiología. _____ | 30 |
| 2.3.3 organigrama. _____ | 31 |
| 2.3.4 manual de funciones. _____ | 31 |
| 2.3.5 manual de procedimientos. _____ | 31 |

| | |
|---|----|
| 2.4 marco legal | 32 |
| 2.4.1 código de comercio. artículo 1o. | 33 |
| Capitulo 3.diseño metodológico | 35 |
| 3.1 tipo de investigación | 35 |
| 3.2 población | 36 |
| 3.3 muestra | 36 |
| 3.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos | 36 |
| entrevista. | 36 |
| registro de observación. | 37 |
| 3.5 técnicas de análisis de información | 37 |
| Capitulo 4. Presentación de resultados | 38 |
| 4.1.1 diagnostico | 38 |
| 4.2.1 misión | 40 |
| 4.2.2 visión | 41 |
| 4.2.3 objetivos de motor's gap | 41 |
| 4.2.4 principios | 42 |
| 4.2.5 estrategias | 42 |
| 4.2.6 políticas | 43 |
| 4.2.6.1 política de compras. | 43 |
| 4.2.6.2 política de venta. | 43 |
| 4.2.7 análisis de entrevista realizada al gerente de la empresa motor's gap | 42 |
| 4.3.1 organigrama | 50 |
| 4.3.2 manual de funciones y procedimientos | 52 |
| 4.3.3 manual de procedimientos | 74 |
| 4.4 tabulación de encuestas | 74 |
| Capitulo 5.Conclusiones | 85 |
| Capitulo 6.Recomendaciones | 86 |
| Referencias | 86 |

Apendices _____ 87

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Conocimiento acerca de las funciones y tareas al interior de la empresa. | 28 |
| Tabla 2. Comunicación entre jefe y empleado. | 29 |
| Tabla 3. Medios de comunicación más utilizados. | 32 |
| Tabla 4. Claridad en las funciones. | 33 |
| Tabla 5. Motivación del personal de la empresa MOTOR´S GAP. | 34 |
| Tabla 6. Participación de los empleados en la toma de decisiones. | 62 |

Lista de Gráficas

| | |
|---|----|
| Grafica 1. Conocimiento acerca de las funciones y tareas al interior de la empresa. | 28 |
| Grafica 2. Comunicación entre jefe y empleado. | 30 |
| Grafica 3. Medios de comunicación más utilizados. | 32 |
| Grafica 4. Claridad en las funciones. | 33 |
| Grafica 5. Motivación del personal de la empresa MOTOR´S GAP. | 34 |
| Grafica 6. Participación de los empleados en la toma de decisiones. | 62 |

Resumen

El presente proyecto consiste en la propuesta de reestructuración del área administrativa de la empresa MOTOR´S GAP para el mejoramiento continuo de sus actividades, procesos y tareas con la implementación de herramientas para la adquisición de nuevos conocimientos por medio de capacitaciones y también la creación de incentivos como motivación de los empleados, logrando un pleno respaldo por parte de ellos con los cambios que se realizan continuamente y dar soluciones a problemas en el mercado competitivo.

Introducción

El desarrollo empresarial y el flujo de inversionistas en el departamento del Cesar y más concretamente en el centro del departamento, es incipiente, los pocos empresarios existentes con ideas innovadoras y deseos de caminar a la par con las exigencias de civilidad y los avances tecnológicos tienden a claudicar por el escaso apoyo estatal, las fluctuaciones del mercado, la inestabilidad cambiaria y los problemas sociales que aquejan la región.

El presente trabajo se desarrollara en unas de las pocas empresas que sobreviven a los desafíos anotados anteriormente y contrario a las muchas que naufragan en ellos, esta, ha sobrevivido y lo más importante, ha crecido de manera importante en todo el departamento del Cesar e incluso traspaso fronteras y compite en mercados del sur del Magdalena, su actividad principal, es la comercialización exclusiva de motos Honda nuevas, una marca reconocida en Colombia pero con costos superiores a otras marcas.

A través del análisis y los métodos de la administración de empresas, buscaremos darle a MOTOR GAP'S herramientas que le permitan fortalecer procesos, optimizar métodos y corregir debilidades para un mejor aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades en un mercado cada día más exigente y especializado; apoyados en una gerencia de visión holística, abierta al dinamismo y a los cambios que el mundo propone.

El verdadero desafío en este momento está en invertir adecuadamente sus recursos disminuyendo al máximo el desperdicio, saltando este obstáculo y entregando el

mensaje adecuado como se mencionó anteriormente, los esfuerzos estratégicos serán precisos y oportunos.

Capítulo 1. Propuesta de reestructuración del área administrativa de la empresa Motor's gap

1.1 Planteamiento del problema

La administración de empresas es una ciencia que estudia la organización de las empresas y la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades, también tiene componentes importantes como el liderazgo, los procesos administrativos, recursos humanos, sistemas de producción, entre otros. Teniendo en cuenta que las organizaciones hoy en día buscan fundamentalmente mantenerse en el mercado y siendo la gestión administrativa una herramienta indispensable para alcanzar dicho objetivo, se plantea entonces el problema de la empresa MOTOR'S GAP ubicada en el municipio de Curumaní Cesar, la cual no cuenta con una estructura administrativa definida, no tiene un sistema de gestión claro, que le permita ir en un mejoramiento continuo.

Dentro de las causas que lleva a dicha anomalía en la organización, se tiene el hecho de que no hay planeación de actividades, es decir, no se programa en el tiempo y mucho menos tiene claro cuál es su actividad principal, por esto no se logran los objetivos ni las metas; precisamente por no contar con un curso de acción definido; dificultando los procesos de comunicación y la delegación de autoridad, violándose uno de los principios fundamentales de la administración, como lo es la unidad de mando, en este mismo sentido las líneas de autoridad y responsabilidad son muy débiles. Por otro lado la organización en la parte contable presenta una mezcla irrisoria de productos que no tienen nada que ver con su objeto social. Otra de las dificultades que esta

presenta es la deficiencia direccional, es decir, escasamente se supervisa el cumplimiento de las actividades, no existe una actitud de liderazgo haciendo que cada integrante de la empresa vaya en direcciones diferentes, o lo que es peor, según sus propios intereses, esto da cuenta de que no existe motivación en el personal afectando el crecimiento organizacional. Otra falencia viene siendo el desenfoque que presenta el proceso de control, pues aunque tienen unos topes de ventas establecidos, este proceso se centra más que todo en el cambio excesivo de personal de ventas, lo que desmotiva a los demás trabajadores y evita la detección y corrección de errores e imposibilita la retroalimentación como eje importante en la generación de información aplicable al mejoramiento continuo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente dicho, esta irregularidad administrativa puede llevar a que la organización no cuente con estrategias que le permitan hacer frente a los cambios que constantemente se presentan en el mercado; inevitablemente repercute en un retroceso en cuanto a crecimiento como empresa se refiere. En esta misma línea, la situación puede llevar a una distorsión en el desarrollo de los procesos, es decir, pueden presentarse demoras en el cumplimiento de las actividades, así como equivocaciones en la venta de los productos o prestación del servicio, lo que desemboca en la insatisfacción del cliente, que cada vez es más exigente.

Cabe considerar por otra parte la ausencia de condiciones ergonómicas que faciliten el cumplimiento de las actividades y mantengan satisfecho a los colaboradores; generalizándose así una situación de inconformismo y la desarticulación de los objetivos organizacionales con los de los empleados. La empresa MOTOR'S GAP a pesar de mostrar resultados eficaces, no es en absoluto eficiente, precisamente por la

falta de gestión administrativa. De continuar esta problemática, esta organización es presa fácil para las nuevas organizaciones que surgen continuamente en el mercado y fácilmente presentaría un estancamiento en cuanto a crecimiento y desarrollo organizacional.

1.2 Formulación del problema

¿Una reestructuración en el área administrativa de la empresa MOTOR´S GAP contribuirá a mejorar el desarrollo empresarial?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Realizar una reestructuración del área administrativa de la empresa MOTOR´S GAP.

1.3.2 objetivos específicos.

Realizar un diagnóstico situacional de las áreas existentes en la empresa MOTOR´S GAP a través de la matriz DOFA.

Presentar la propuesta de actualización del marco axiológico de la empresa (misión, visión, objetivos, principios, estrategias, políticas).

Definir el organigrama, manual de funciones y procedimientos para la empresa MOTOR´S GAP.

1.4 Justificación

Al analizar diferentes falencias que tiene MOTOR'S GAP y teniendo en cuenta su estructura administrativa, se considera importante realizar una reingeniería para el ordenamiento de la misma; con esto se busca la definición del organigrama de la empresa, actualizando a su vez el marco axiológico y también la realización del diagnóstico lo cual llevara a un mejor beneficio para el funcionamiento y buen manejo de la organización.

Esta propuesta seguramente servirá como punto de referencia para mejorar la gestión administrativa de la organización; le permitirá definir su identidad y trazarse un curso de acción para el logro de los objetivos, de cierta forma, dejará de caminar a ciegas en el impredecible mundo de los negocios. Además la organización puede apoyarse en este informe, utilizándolo como guía para la implementación de los procesos y procedimientos que le lleven a establecer una estructura organizacional clara, fundamental para conocer de qué forma alcanzar lo que se ha propuesto. La información que se logre obtener con dicha investigación será de gran ayuda en la integración del personal en el cumplimiento con compromiso de cada una de las actividades y en el mejoramiento de su desempeño, así como la tendencia hacia el mejoramiento mediante la detección y corrección objetiva de los procesos.

Este proyecto no debe tomarse como una crítica al funcionamiento de esta organización, más bien, como un modelo que le va a permitir desenvolverse mejor como una organización estructurada y definida, logrando enfrentarse a los retos del mercado y detectando y aprovechando sus oportunidades. Una estructura administrativa

clara, acompañada de una buena gestión, garantiza el crecimiento y el desarrollo organizacional.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual. En la propuesta se trataran conceptos que deben ser definidos para la reestructuración administrativa como: matriz DOFA, marco axiológico, organigrama, manual de funciones y procedimientos.

1.5.2 Operativa. Se hará un trabajo de campo a través de una entrevista que se les aplicará al gerente y empleados. Algunos inconvenientes a la hora de ejecutar el proyecto serian poca disponibilidad de tiempo, información errónea y rechazo de las personas a entrevistar para suministrar la información necesaria.

1.5.3 Temporal. El tiempo que conlleva la realización de la investigación será de ocho (8) semanas, tal como se establece en el cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica. La realización del presente trabajo se realizará en la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Historia de la administración a nivel mundial. El pensamiento administrativo es muy antiguo, ya que nace con el hombre mismo, porque en cualquier tiempo de la historia ha habido la necesidad de coordinar, tomar decisiones y ejecutar. Sin embargo la historia de las organizaciones y su administración tiene su origen en una época más reciente. Al analizar la historia de la humanidad, se pueden encontrar los aportes que han plasmado los antiguos pueblos, como son los sumerios, griegos, romanos y egipcios. Conforme la evolución de la humanidad fue avanzando las personas empezaron a escribir sobre cómo lograr que las organizaciones fueran eficaces y eficientes, mucho antes de que se conociera el término de administración como lo conocemos hoy en día. Fue hasta el siglo XX cuando se le dio gran importancia a la administración y se pudieron ver periodos de desarrollo e innovación. (Apolo J. , 2012)

En toda su larga historia y hasta inicios del siglo XX, la administración se desarrolló con una lentitud impresionante. Sólo a partir de este siglo atravesó etapas de desarrollo de notable pujanza e innovación. En la actualidad, la sociedad de la mayor parte de los países desarrollados es una sociedad pluralista de organizaciones, donde la mayoría de las obligaciones sociales (como la producción, la prestación de un servicio especializado de educación o de atención hospitalaria, la garantía de la defensa nacional o de la preservación del medio ambiente) es confiada a organizaciones (como industrias, universidades y escuelas, hospitales, ejército, organizaciones de servicios públicos) que son administradas por grupos directivos propios para poder ser más eficaces.

A diferencia de lo anterior, a finales del siglo pasado la sociedad funcionaba de manera completamente diferente. Hace 80 años las organizaciones eran pocas y pequeñas; predominaban los pequeños talleres, los artesanos independientes, las pequeñas escuelas, los profesionales independientes (médicos y abogados, que trabajaban por cuenta propia) el labrador, el almacenista de la esquina, etc. A pesar de que en la historia de la humanidad siempre existió el trabajo, la historia de las organizaciones y de su administración es un capítulo que comenzó en época reciente. (Ortiz, 2011)

También para el siglo XX, Se caracteriza por un gran desarrollo tecnológico e industrial y, consecuentemente, por la consolidación de la administración. A principios de este siglo surge la administración científica, siendo Frederick Winslow Taylor su iniciador; de ahí en adelante, multitud de autores se dedican al estudio de esta disciplina. La administración se torna indispensable en el manejo de cualquier tipo de empresa u organización dando como resultado las diferentes clases de administración, ya que a través de la misma se logra la obtención de eficiencia, la optimización de los recursos y la simplificación del trabajo.

En la actualidad, la administración se aplica en cualquier actividad organizada: desde la realización de un evento deportivo hasta el lanzamiento de un cohete ínter espacial, siendo imprescindible para el buen funcionamiento de cualquier organismo social. (Salazar, 2007)

2.1.2 Historia de la administración a nivel nacional. La Para poder entender la administración se debe conocer la perspectiva de la historia de su disciplina, los hechos acerca de lo que ha pasado en situaciones similares anteriores, y relacionarlas con otras

experiencias y otros conocimientos actuales. Es por eso la importancia de conocer la historia y origen de la administración en Colombia.

En la época precolombina nos habla de que en América los europeos encontraron múltiples sociedades dispersas a lo largo de la frontera que iban incorporando al mundo occidental. Los primeros conquistadores las describieron como unidades étnicas cuyos volúmenes de población, tecnologías, recursos animales, vegetales y minerales y dominio del ambiente variaba sustancialmente.

No hubo una correspondencia entre desarrollo económico y tierras altas o tierras bajas. Aunque casi todos los sistemas de organización tribal estuvieron situados en las llanuras y zonas ardientes de Colombia y casi todos los señoríos en las zonas frías, hubo tribus que dominaron alturas andinas como los pijaos y señoríos que dominaron zonas bajas como los arsermas. La demanda de recursos para complementar necesidades internas abrió las puertas a un ágil sistema de mercados administrativos entre los más variados grupos étnicos y macro étnicos. Este dinamismo de los mercados no alcanzó, sin embargo a integrar políticamente grandes unidades territoriales de la actual Colombia. (Colombia H. d., 2014)

Los Tayronas, habitaron la zona más septentrional de Colombia, exactamente en la Sierra Nevada de Santa Marta. Ellos alcanzaron un nivel de desarrollo envidiable por otras culturas colombianas, e inclusive de otras foráneas. Sus conocimientos de arquitectura, agricultura e hidráulica nos dan la imagen de una nación bien estructurada, avanzada y que en comparación con naciones europeas con muchos adelantos respecto a ellas.

Dentro del territorio tayrona todos los pueblos y ciudades estaban comunicados por caminos de piedra. Analizando el diseño de las viviendas que ellos dejaban; de forma circular construidas sobre terrazas de piedra, estos planificaban el crecimiento de sus ciudades construyendo terrazas que servían para la tala organizada de árboles la agricultura y posteriormente las viviendas. (Colombia H. d., 2014)

2.1.3 Reseña histórica de la empresa motor's gap. Es una empresa que nace el 4 de abril de 2005 a causa de la gran necesidad que existía en el municipio de Curumaní, Cesar donde no había un concesionario que comercializara motocicletas de la reconocida marca **HONDA**, en una oportunidad su propietario **GUSTAVO ANDRES PEREZ RODRIGUEZ**, adquiere una de estas motocicletas en la ciudad de Valledupar, y posteriormente se trasladó al municipio, es allí donde la gente conoce las características y calidad del motor de esta marca y se interesa por la misma, siendo inquietos de la procedencia de esta, debido a que no era común verla en la población.

Su propietario da a conocer esto en el concesionario principal de Valledupar, es entonces cuando le proponen ser comisionista de venta en Curumaní, en el primer mes se logra la venta de cuatro motocicletas, para el tercer mes las ventas aumentan notablemente multiplicando la cifra a diecisiete unidades, con una gran ventaja siendo los únicos que ofrecían modelos puestos en el almacén, cuando las otras marcas presentes para esa fecha vendían solo por los encargos que hacía el cliente.

Motor's gap es el resultado de un fuerte trabajo, dedicación, y de sacrificios constantes, en donde el pilar principal era la satisfacción de la necesidad que tenía la población por un medio de transporte que generara bienestar social y desarrollo en el

municipio, ofreciendo precios accesibles y facilidades de pago que garantizaban que las personas del común pudieran tener la posibilidad de adquirir uno de nuestros motores, siempre haciendo honor a nuestro eslogan **agilidad, confianza y soluciones**.

Posteriormente se abre un segundo punto de venta en el municipio de la Jagua de Ibirico en el Cesar. Gracias al notable crecimiento que presentaba la empresa, **Fanalca** ofrece la oportunidad de ser distribuidores para lo cual se contó con un capital inicial de setenta y cinco millones de pesos (\$75'000'000), con lo que se realizó la primera compra como distribuidor oficial de esta importante empresa. Fue de tal magnitud el auge que representaba **Motor's gap** en la zona que entre los periodos del 2011 y 2012, se dio la apertura de nuevos puntos de ventas en otras localidades como, Codazzi, Pailitas, Pelaya, el Copey y Chiriguana y Fundación Magdalena.

Para los planes de financiación de motocicletas y microcréditos que se entregan actualmente se cuenta con el soporte y supervisión de la CIFIN órgano encargado de los seguimientos o reportes de los clientes pertenecientes a nuestra amplia cartera.

Para el año 2014 se abre un nuevo punto de venta en Chivolo Magdalena, en este mismo periodo se inicia con la distribución de una nueva marca **Hero** con las mismas garantías de calidad y beneficio.

Se brindan oportunidades a la población en general siendo generadores de más de veinte empleos directos, valiéndose de un excelente capital intelectual, y quizás el más valioso activo de la empresa, pues gracias al arduo trabajo y dedicación que los mismo entregan a la entidad bajo los valores éticos y las políticas de calidad de la misma, diariamente se trazan objetivos y se alcanzan metas que representan el crecimiento y rentabilidad económica gracias a la entrega de su Equipo de trabajo.

Hoy **Motor'sgap** es una empresa comprometida y entregada en el departamento del Cesar y Magdalena, en donde se espera seguir siendo los mejores distribuidores de motocicletas garantizando agilidad, confianza y soluciones, impulsados por el compromiso y la completa satisfacción de sus clientes, ofreciendo un servicio bajo las normas Colombianas garantizando la honorabilidad de sus procesos. (TORRADO MANZANO, Reseña Historica de MOTOR'S GAP, 2015)

2.2 Marco teórico

2.2.1 Teoría del proceso administrativo. La administración científica se interesaba en la organización del esfuerzo operativo o de taller y, por lo tanto, era un micro enfoque. En contraste, se desarrolló un cuerpo de conocimiento durante la primera mitad del siglo XX, que hacía hincapié principalmente en el establecimiento de principios administrativos generales aplicables a los altos niveles de organización. March y Simón se refería a este cuerpo de conocimientos como teoría de proceso administrativo.

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo. Las diversas funciones del administrador, en conjunto, conforman el proceso administrativo. Por ejemplo, planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas, cuando se toman como una totalidad para conseguir objetivos, conforman el proceso administrativo. (Administración y recuperación de la cartera vencida, 2002)

Planeación. "La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización ".A. Reyes Ponce.

"La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas" J. A. Fernández Arenas.

Organización. "Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir." Eugenio Sixto Velasco.

"Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue" Issac Guzmán V.

Dirección. Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización. Burt K. Scanlan.

Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión. Lerner y Baker.

Control. El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios.

El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos. Burt K. Scanlan.

2.2.2 Teoría de la toma de decisiones. Las decisiones son, según la terminología de David Easton, los "resultados" del sistema político, mediante el cual valores son autoritariamente distribuidos dentro de una sociedad. El concepto de toma de decisiones durante largo tiempo ha estado implícito en algunos de los enfoques más viejos de la historia diplomática y el estudio de las instituciones políticas. El estudio de cómo son tomadas las decisiones fue primero sujeto de investigación sistemática en otros campos externos a la ciencia política. Los psicólogos, estaban interesados en los motivos subyacentes a las decisiones de un individuo y por qué algunas personas tenían mayores dificultades que otras para tomar decisiones. Los economistas se centraban en las decisiones de los productores, los consumidores, los inversores y otros cuyas elecciones afectaban la economía. Los teóricos de la administración de empresas buscaban analizar y aumentar la eficacia de la toma de decisiones ejecutiva. En el gobierno y especialmente en la planificación de defensa de los años sesenta, las técnicas conocidas por lo general como "efectividad de costo" se utilizaban en el proceso de toma de decisiones, incluida la adquisición de nuevas armas. La toma de decisiones era un punto central para los especialistas en ciencia política interesados en analizar el comportamiento decisorio de los votantes, legisladores, funcionarios oficiales, políticos, líderes de grupos de interés y otros agentes de la arena política. Así, el estudio de la toma de decisiones de política exterior se concentraba en un segmento de un fenómeno

más general de interés para las ciencias sociales y los encargados de trazar políticas. Debido a que muchos analistas se han preocupado por la toma de decisiones en situaciones de crisis, la última parte del capítulo abordará dicho tema.

La toma de decisiones simplemente es el acto de elegir entre alternativas posibles sobre las cuales existe incertidumbre. En la política exterior quizás más que en la política nacional, porque el terreno de la anterior por lo general es menos familiar; las alternativas políticas pocas veces están "dadas". A menudo deben formularse a tientas en el contexto de una situación total en la cual los desacuerdos surgirán en torno de cuál evaluación de la situación es más válida, qué alternativas existen, las consecuencias que es probable que fluyan en diversas elecciones y los valores que deberían servir como criterio para distribuir las diversas alternativas de las más preferibles a las menos. Hay controversias tanto en torno de la naturaleza del proceso de toma de decisiones y respecto de 481 'I 482 Teorías de la toma de decisiones los paradigmas adecuados para su estudio. Dentro de la última generación, la atención ha pasado desde la toma de decisiones como una elección meramente abstracta entre posibles alternativas de máxima utilidad a la toma de decisiones como un proceso gradual que contiene elementos parciales y transacciones entre los intereses organizativos en competencia y las presiones burocráticas. (Publi libros, 2013)

2.2.3 Teoría del control. El control puede definirse como la evaluación de la acción, para detectar posibles desvíos respecto de lo planeado, desvíos que serán corregidos mediante la utilización de un sistema determinado cuando excedan los límites admitidos. También puede definirse como la regulación de actividades de acuerdo con los requisitos de los planes. El objetivo fundamental es asegurar el

cumplimiento de los objetivos básicos de la organización. Lo que requiere tener conocimiento de las acciones que se ejecutan, la correlación existente entre estas acciones respecto al objetivo y la eliminación de los obstáculos que puedan trabar el logro de las metas establecidas. Esta evaluación de la acción, o regulación de actividades, el control, en definitiva, adquiere diversos significados si se lo aplica a las Organizaciones, a la Administración, a la Cibernética, o a la Teoría de Sistemas. (Unne pdf, s.f.)

2.2.4 Teoría de sistemas. La teoría de sistemas (TS) es un ramo específico de la teoría general de sistemas (TGS). La TGS surgió con los trabajos del alemán Ludwig von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968. La TGS no busca solucionar problemas o intentar soluciones prácticas, pero sí producir teorías y formulaciones conceptuales que pueden crear condiciones de aplicación en la realidad empírica.

El interés de la TGS, son las características y parámetros que establece para todos los sistemas. Aplicada a la administración la TS, la empresa se ve como una estructura que se reproduce y se visualiza a través de un sistema de toma de decisiones, tanto individual como colectivamente.

Desde un punto de vista histórico, se verifica que:

La teoría de la administración científica usó el concepto de sistema hombre-máquina, pero se limitó al nivel de trabajo fabril.

La teoría de las relaciones humanas amplió el enfoque hombre-máquina a las relaciones entre las personas dentro de la organización. Provocó una profunda revisión de criterios y técnicas gerenciales.

La teoría estructuralista concibe la empresa como un sistema social, reconociendo que hay tanto un sistema formal como uno informal dentro de un sistema total integrado.

La teoría del comportamiento trajo la teoría de la decisión, donde la empresa se ve como un sistema de decisiones, ya que todos los participantes de la empresa toman decisiones dentro de una maraña de relaciones de intercambio, que caracterizan al comportamiento organizacional.

Después de la segunda guerra mundial, a través de la teoría matemática se aplicó la investigación operacional, para la resolución de problemas grandes y complejos con muchas variables.

La teoría de colas fue profundizada y se formularon modelos para situaciones típicas de prestación de servicios, en los que es necesario programar la cantidad óptima de servidores para una esperada afluencia de clientes.

Las teorías tradicionales han visto la organización humana como un sistema cerrado. Eso ha llevado a no tener en cuenta el ambiente, provocando poco desarrollo y comprensión de la retroalimentación (feedback), básica para sobrevivir. (Teoría burucrativa, 2015)

2.2.5 Teoría z. La teoría Z de Ouchi surge al estudiar este autor las diferencias entre la gestión de las empresas norteamericanas y las japonesas. El estilo japonés de gestión, analizado por Ouchi, promueve una mayor relación entre la empresa y el trabajador, ya que éste es considerado como parte fundamental de la compañía, y por

otra parte, la empresa es una parte muy importante en la vida del trabajador, ya que a ella dedica gran parte de su tiempo, y de ella obtiene su sustento.

Por lo tanto, va más allá de las clásicas declaraciones carentes de contenido, del tipo: “Los trabajadores son nuestro mejor activo”. En la teoría Z, y desde este tipo de enfoque, estas afirmaciones cobran todo su significado, se hacen reales.

La teoría Z va más encaminada hacia el trabajo conjunto y a la consideración de todos los empleados como importantes, buscando una alineación real entre los intereses de los trabajadores y los de la empresa. Este trabajo en equipo y este sentido de pertenencia permite conseguir una implicación y un compromiso con la empresa que refuerzan la mejora continua (no hay que olvidar que en buena medida este modelo de gestión fue implantado en Japón gracias a las enseñanzas de William Edwards Deming, norteamericano al que paradójicamente hicieron más caso en el país del Sol Naciente que en el suyo propio).

La confianza es una de las piedras angulares de esta teoría, en la cual también se establecen incentivos para la mejora continua, y se hace partícipes a los trabajadores de los procesos, ya que se considera que las personas deben ser informadas, deben conocer la empresa y cómo está, ya que esto les ayudará a considerarse importantes, a sentirse como parte integrante de la empresa, y de esta manera darán lo mejor de sí mismos, por este sentido de pertenencia y por el mayor conocimiento de diversos aspectos.

Esto también quiere decir que muchas o la mayor parte de las mejoras que se van a implantar en la empresa van a proceder de los trabajadores y no tanto de los órganos de dirección, puesto que son los empleados los que mejor conocen su trabajo, y son muchas cabezas pensando en cómo mejorar “su” empresa (una de las bases del éxito de Toyota, desde su fundador Toyoda Sakichi al creador del Just in Time, Taiichi Ohno).

Aunque este modelo de confianza mutua, de trabajo para toda la vida y de implicación entre empresa y empleados está más extendido en Japón, esto no significa que sea exclusivo de su cultura, y que no se pueda aplicar en otros lugares (de hecho, diversas empresas japonesas lo aplicaron con éxito en sus fábricas estadounidenses).

Y es que si analizamos las características de la teoría Z, se trata en definitiva de valorar adecuadamente a los empleados y reconocer su aportación, estimular la comunicación, el respeto mutuo y la relación a largo plazo, promover la mejora continua en todos los niveles de la empresa, y fomentar una cultura participativa y basada en las relaciones humanas. (Rodríguez, 2010)

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Matriz DOFA. DOFA son las siglas usadas para referirse a una herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre su negocio, útil para examinar sus Debilidades internas, Oportunidades externas, Fortalezas internas y Amenazas externas. Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de su negocio y el entorno en el cual este compite.

El análisis DOFA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la corporación y en diferentes unidades de análisis tales como producto, mercado, línea del producto, corporación, empresa, división, unidad, estrategia de negocio, etc. (Polilibros, s.f.)

2.3.2 La axiología. No sólo trata en su mayoría intelectual y moral de los valores positivos, sino también de los valores negativos, analizando los principios que permiten

considerar que algo es o no valioso, y considerando los fundamentos de tal juicio.

(Roldan, 2011)

2.3.3 Organigrama. Un organigrama es un esquema de la organización de una empresa, entidad o de una actividad permite analizar la estructura de la organización representada y cumple con un rol informativo, al ofrecer datos sobre las características generales de la organización. (Pérez Porto & Meriño, 2009)

2.3.4 Manual de funciones. Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada empleado en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resuma el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrían tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de sus superiores. (Serna, 2013)

2.3.5 Manual de procedimientos. Los manuales de procedimiento brindan instrucciones e indicaciones para la operación diaria de un proyecto empresarial. Los manuales de procedimiento son esenciales para asegurar consistencia y calidad en los productos y servicios. Cada interés empresarial, desde un empresario solo hasta pequeñas empresas o grandes corporativos debería tener un manual de procedimientos para cada miembro del personal como parte de una prescripción de trabajo por escrito. Los manuales de procedimiento también proveen una respuesta por escrito para contingencias o soluciones para problemas comunes. Las soluciones aseguran que los problemas comunes tengan cada vez la misma respuesta. (eHow, 2012)

2.4 Marco legal

2.4.1 Constitución política de Colombia. Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. (Colombia C. P., Constitución Política de Colombia, 2015)

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Artículo 3. La soberanía reside exclusivamente en el pueblo, del cual emana el poder público. El pueblo la ejerce en forma directa o por medio de sus representantes, en los términos que la Constitución establece.

Artículo 4. La Constitución es norma de normas. En todo caso de incompatibilidad entre la Constitución y la ley u otra norma jurídica, se aplicarán las disposiciones constitucionales. Es deber de los nacionales y de los extranjeros en Colombia acatar la Constitución y las leyes, y respetar y obedecer a las autoridades.

Artículo 5. El Estado reconoce, sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad. (Colombia C. P., Constitución Política de Colombia, 2015)

Artículo 6. Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.

2.4.2 Código de Comercio. Artículo 1o. Los comerciantes y los asuntos mercantiles se regirán por las disposiciones de la ley comercial, y los casos no regulados expresamente en ella serán decididos por analogía de sus normas.

Artículo 2o. En las cuestiones comerciales que no pudieren regularse conforme a la regla anterior, se aplicarán las disposiciones de la legislación civil.

Artículo 3o. La costumbre mercantil tendrá la misma autoridad que la ley comercial, siempre que no la contraríe manifiesta o tácitamente y que los hechos constitutivos de la misma sean públicos, uniformes y reiterados en el lugar donde hayan de cumplirse las prestaciones o surgido las relaciones que deban regularse por ella. En defecto de costumbre local se tendrá en cuenta la general del país, siempre que reúna los requisitos exigidos en el inciso anterior

Artículo 4o. Las estipulaciones de los contratos válidamente celebrados preferirán a las normas legales supletivas y a las costumbres mercantiles.

Artículo 5o. Las costumbres mercantiles servirán, además, para determinar el sentido de las palabras o frases técnicas del comercio y para interpretar los actos y convenios mercantiles.

Artículo 19. . Es obligación de todo comerciante: Matricularse en el registro mercantil; Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad; Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales; Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades; Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles, y Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

Para Carlos Méndez “El segundo nivel de conocimiento científico que se quiere obtener sobre un problema de investigación se realiza por medio de un estudio descriptivo, el cual identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación. Los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios” (GOMEZ & ORQUIDEA, 2006)

Los investigadores se encargan de recoger los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego se analiza minuciosamente los resultados.

Es importante resaltar cómo la mayoría de las pequeñas y medianas empresas del país se encuentran administradas por personas que han adquirido sus conocimientos de una manera empírica, y por ese motivo no cuentan con una estructura administrativa definida como es el caso de MOTOR´S GAP

Por esta razón la investigación realizada en la empresa objeto de estudio permitió identificar una serie de características, elementos, y componentes que mostró o evidenció los vacíos y falencias que presenta por medio del diagnóstico y diseño de la

reestructuración administrativa se brindará una serie de herramientas, las cuales buscan un cambio de posición y actitud por parte de las directivas de la empresa.

3.2 Población

La población para el estudio de este proyecto estuvo conformada por todos los empleados del área administrativa de los diferentes departamentos de la empresa MOTOR´S GAP que son 15 personas; quienes aportaron información de cada uno de los cargos y competencias; por lo tanto son las personas idóneas para realizarles la entrevista.

3.3 Muestra

Con la población objeto de estudio, se trabajó con todos los empleados de la empresa MOTOR´S GAP los cuales son 15 personas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de la información se realizó como técnica la entrevista y registro de observación, aplicadas a la muestra previamente determinada como los empleados de la parte administrativa y gerente de la empresa MOTOR´S GAP.

Entrevista. Se realiza por medio de una conversación que tiene como finalidad la obtención de información de carácter diagnóstico, cuyo objetivo primordial es el de identificar e interpretar por parte del Entrevistador los procesos existentes que hay para así mejorarlos u optimalizarlos identificando las disfunciones y buscando mejoras en todos los procesos que maneja la empresa.

Registro de observación. Es el diagnóstico del comportamiento visual y está basado en habilidades visuales básicas, incluyen los comentarios, críticas y apreciaciones respecto a los documentos que está analizando y de esta manera poder tomar decisiones en el momento de sugerir la reingeniería de Procesos.

Una vez confrontados los resultados de acuerdo al diagnóstico en el proceso de recolección de datos en el trabajo de investigación, se identificarán cuáles procedimientos se deben rediseñar y realizar la propuesta y presentarla a la gerencia para que ellos tomen la decisión de implementarla o no. (GIL, GEVARA, & ZAMBRANO, 2009)

3.5 Técnicas de análisis de información

La obtención de información se logra por medio de preguntas realizadas al gerente y los empleados de la empresa MOTOR´S GAP sobre los procedimientos de la organización; por eso se aplicó la entrevista con la finalidad de señalar los comportamientos, experiencias, conocimientos y demás aspectos que ayuden a identificar las posibles falencias que permitan iniciar un rediseño y mejoramiento de los procesos.

Después de la obtención de los datos, se procedió a tabular la información en Diagramas de Barras, que determinen las falencias más significativas en cada departamento de la parte administrativa de la empresa MOTOR´S GAP.

Capítulo 4. Presentación de Resultados

4.1 Realizar un diagnóstico situacional de las áreas existentes en la empresa

MOTOR´S GAP a través de la matriz DOFA.

4.1.1 Diagnostico

Inicialmente se debe tener en cuenta que la empresa MOTOR´S GAP no cuenta con una estructura administrativa definida, no tiene un sistema de gestión claro que le permita ir en mejoramiento continuo. Existen dentro de la organización el área de ventas, de cartera, de créditos y el departamento de contabilidad que es fundamental para la toma de decisiones, sin embargo hay ciertas inconsistencias que podría repercutir en el eficiente desarrollo de las actividades, A continuación se dan a conocer por medio de la implementación de la matriz DOFA.

Tabla 1

Matriz DOFA para la empresa **MOTOR'S GAP**

| | Fortalezas | Debilidades |
|--|---|--|
|  | 1. Buenos índices de ventas 2. Calidad del producto 3. Facilidad de crédito para el cliente 4. Personal capacitado 5. Cubre un amplio mercado | 1. No planea actividades 2. Débiles líneas de responsabilidad y autoridad 3. No se supervisa el cumplimiento de las actividades 4. No cumplen con los objetivos establecidos |
| | Estrategias FO | Estrategias DO |
| Oportunidades | (F1, F2, F3, O1, O2) Realizar campañas publicitarias que permitan aumentar las ventas aprovechando la aceptación del producto en el mercado y la capacidad de endeudamiento de los clientes e ingresos de la región. | (D1, D4, O2) Establecer objetivos y metas reales y alcanzables mediante un estudio del comportamiento del mercado en los meses anteriores, y del comportamiento actual. (D2, D3, O1) Mantener posición de la marca mediante la organización interna y la supervisión de resultados. |
| Amenazas | Estrategias FA | Estrategias DA |
| 1. Fuerte competencia 2. Saturación del mercado 3. Devaluación del peso frente al Dólar. | (F2, A1) Liderar el mercado de motocicletas manteniendo la calidad del producto y un excelente servicio post venta que le dé un valor agregado, permitiendo ser líderes en el mundo. (F3, F5, A1) Atraer clientes ofreciendo facilidad en los créditos aprovechando el mercado que ya cubre. | (D1, D2, D3, D4, A1) Reestructurar la organización interna de la empresa. |

Fuente: Autor del proyecto, basados en la entrevista realizada a los empleados del área administrativa de la empresa MOTOR'S GAP.

En este análisis se puede determinar si la empresa tiene una idónea organización, si cuenta con el personal capacitado para el desempeño de dichas competencias y poder hacer frente a su mercado aumentando sus probabilidades hacia el éxito. Este análisis DOFA es muy importante para la formulación de estrategias y para facilitar la toma de decisiones.

Al evaluar sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas se podrá determinar qué tan competitiva es la empresa frente a otras compañías, en relación a estos resultados se diagnosticaran las estrategias más verdaderas para que la empresa pueda posicionarse dentro del medio y así aprovechar las oportunidades que se le presentan y contar con acciones preventivas frente a las amenazas.

4.2 Presentar propuesta de actualización del marco axiológico de la empresa (misión, visión, objetivos, principios, estrategias, políticas).

4.2.1 Misión

MOTOR'S GAP es una empresa que se dedica a la comercialización de motocicletas en el departamento del Cesar y Magdalena; buscando satisfacer la necesidad de transporte y mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, garantizando nuestra permanencia en el mercado, destacándonos por tener, un excelente servicio al cliente, excelente aceptación de la marca y rentabilidad en el negocio.

4.2.2 Visión

MOTOR'S GAP para el 2020 espera convertirse en la empresa líder del mercado en la comercialización y distribución de motocicletas, y sus partes, en la región norte de Colombia, manteniéndonos actualizados, aplicando estrategias tecnológicas que faciliten el desarrollo de nuestro objeto social, generando empleos directos y ratificar la preferencia de nuestros clientes hacia nuestros productos, ofreciéndoles calidad y agilidad en la prestación de nuestros servicios. (TORRADO MANZANO, 2015)

4.2.3 Objetivos de MOTOR'S GAP

4.2.3.1 Objetivo general. Crear desarrollo dentro de la población, mejorando la calidad de vida de los habitantes dando solución y siendo un soporte fundamental para la movilidad en los sectores donde actualmente desarrollamos nuestras actividades comerciales.

4.2.3.2 Objetivos específicos

Cumplir a cabalidad nuestro objeto social, garantizando la conformidad de nuestros clientes en la adquisición de nuestros productos.

Capacitar a nuestro personal en forma continua, con el objetivo de fomentar la cultura de servicio de calidad y excelencia.

Ofrecer un servicio que garantice la eficiencia y responsabilidad de nuestra empresa que genere un bienestar social. (PÉREZ RODRIGUEZ, 2015)

4.2.4 Principios

4.2.4.1 Calidad. Garantizar el mejoramiento continuo mediante altos niveles de eficiencia y eficacia generando confianza y seguridad en los clientes.

4.2.4.2 Trabajo en equipo. Aprovechar las cualidades de cada uno, uniendo destrezas y así obtener mejores resultados.

4.2.4.3 Actitudes de servicio. Atender y resolver las necesidades de nuestros clientes, con el fin de cumplir sus expectativas.

4.2.5 Estrategias

Realizar campañas publicitarias que permitan aumentar las ventas aprovechando la aceptación del producto en el mercado y la capacidad de endeudamiento de los clientes e ingresos de la región.

Establecer objetivos y metas reales y alcanzables mediante un estudio del comportamiento del mercado en los meses anteriores y del comportamiento actual.

Mantener posición de la marca mediante la organización interna y la supervisión de resultados.

Liderar el mercado de motocicletas manteniendo la calidad del producto y un excelente servicio post venta que le dé un valor agregado, permitiendo ser líderes en el mundo.

Atraer clientes ofreciendo facilidad en los créditos aprovechando el mercado que ya cubre.

Reestructurar la organización interna de la empresa.

4.2.6 Políticas

La empresa enfocara sus esfuerzos en el cumplimiento de sus metas propuestas a mediano y largo plazo, mediante la implementación de estrategias enfocadas a la situación del cliente.

4.2.6.1 Política de personal. Para la contratación del personal de la empresa se tendrá en cuenta aspectos relevantes como la capacitación y conocimiento en el área a desempeñar, experiencia y cargos similares en otras empresas y ante todo su responsabilidad y honradez. Para la selección del personal se publicara la necesidad de contratar personal del municipio por medio de emisoras locales desde donde se efectuara la convocatoria y se realizaran entrevistas y pruebas psicotécnicas para conocer el perfil de cada aspirante.

4.2.6.2 Política de compras. Los proveedores se seleccionaran de acuerdo a la calidad y cumplimiento en los pedidos, se estudiaran diferentes cotizaciones en las cuales se analizan aspectos importantes como precio, tiempo y lugar de entrega y se exigirán documentos contables requeridos legalmente

4.2.6.3 Política de venta. Para la comercialización de accesorios para motocicletas la venta se hará directa con los clientes en el punto de venta; para los accesorios y sus partes el pago de este es de contado y las motocicletas a preferencia del cliente ya sea de contado o financiada.

4.3 Definir el organigrama, manual de funciones y procedimientos para la empresa MOTOR´S GAP.

Para realizar este objetivo, se tomó como base una encuesta aplicada a los empleados de la empresa MOTOR´S GAP y la entrevista al Gerente de la misma.

Análisis de entrevista realizada al Gerente de la empresa MOTOR´S GAP

Según la entrevista realizada al gerente de la empresa MOTOR´S GAP se concluye que este es quien toma las todas las decisiones a realizar dentro de la organización, sin embargo, el auxiliar administrativo da su punto de vista en las situaciones que se presentan, conociendo que los empleados no tiene comunicación directa con el gerente, posición que se debe mejorar para establecer un buen clima organizacional.

Conforme lo anterior, el gerente debe brindar mayor apoyo y calidez a los empleados, mostrando una mejor comunicación, de igual forma se conoce que en la empresa no se han definido los manuales de funciones y procedimientos lo que indica que la compañía aún tiene falencias, por lo cual, se deben definir dichos manuales que propenden a dar un sobresaliente servicio y de calidad a sus clientes.

**Encuesta realizada a los empleados del area administrativa de la empresa
MOROR'S GAP**

Tabla 1

Conocimiento acerca de las funciones y tareas al interior de la empresa

| ITEM | FRECUENCIA | % |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 10 | 66,7 |
| NO | 5 | 33,3 |
| Total | 15 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa MOTOR'S GAP

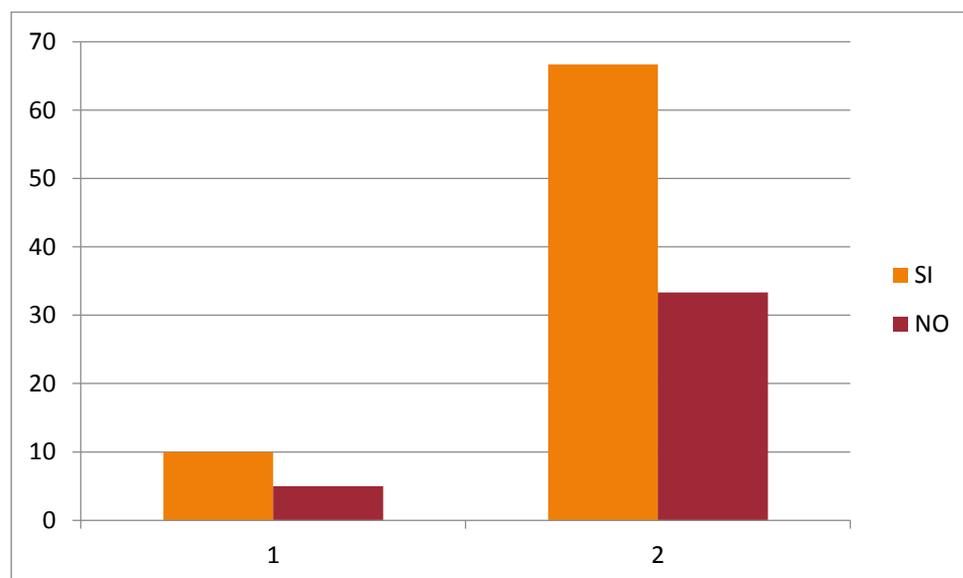


Figura 1. Conocimiento acerca de las funciones y tareas al interior de la empresa

Se puede ver que la mayoría de los empleados del área administrativa de la empresa MOROR'S GAP tiene claro cuáles son sus funciones pero algunos no las cumplen como deben ser.

Tabla 2*Comunicación entre jefe y empleado.*

| ITEM | FRECUENCIA | % |
|--------------|------------|------|
| Buena | 9 | 60 |
| Mala | 6 | 40 |
| Total | 15 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa MOTOR'S GAP

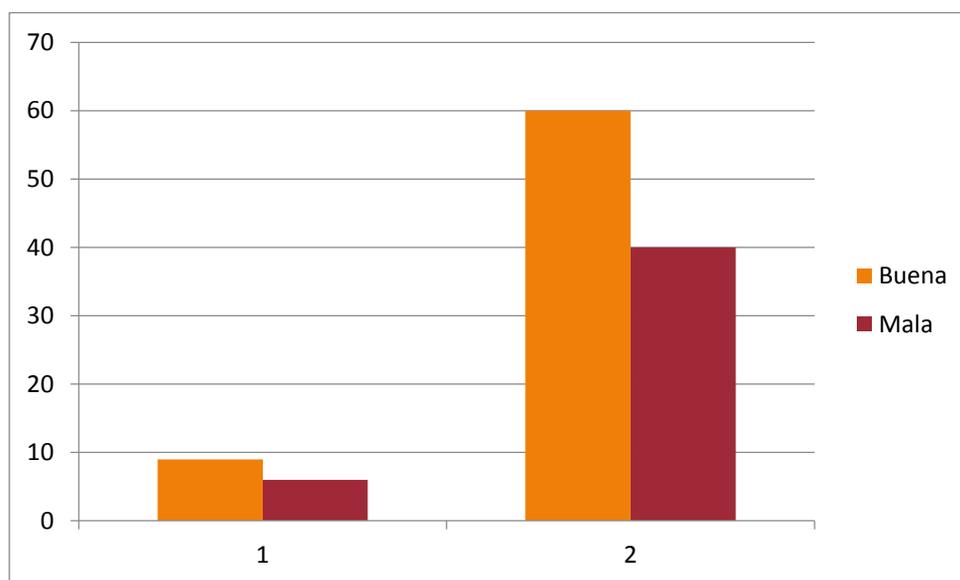


Figura 2. Comunicación entre jefe y empleado.

No es muy buena la comunicación entre el jefe y el empleado, esto es un tema básico y muy importante para la empresa para que vayan orientados al dialogo y al buen trato entre ellos.

Tabla 3*Medios de comunicación más utilizados*

| ITEM | FRECUENCIA | % |
|---------------------------|------------|-------|
| Correo electrónico | 15 | 100 |
| Teléfono | 15 | 100 |
| Verbal | 15 | 100 |
| Total | 45 | 100 % |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa MOTOR´S GAP

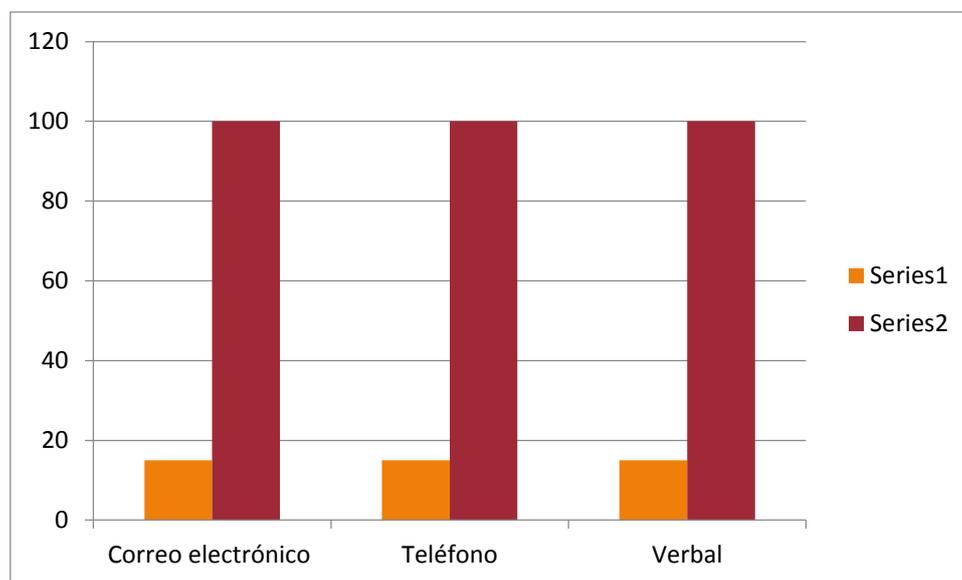


Figura 3. Medios de comunicación más utilizados

Aquí se puede apreciar que la organización tiene excelentes medios de comunicación, es por esto que obtienen buenas ventas en los diferentes puntos en los que se encuentran.

Tabla 4*Claridad en las funciones*

| ITEM | FRECUENCIA | % |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 8 | 53,3 |
| NO | 7 | 46,7 |
| Total | 15 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa MOTOR´S GAP

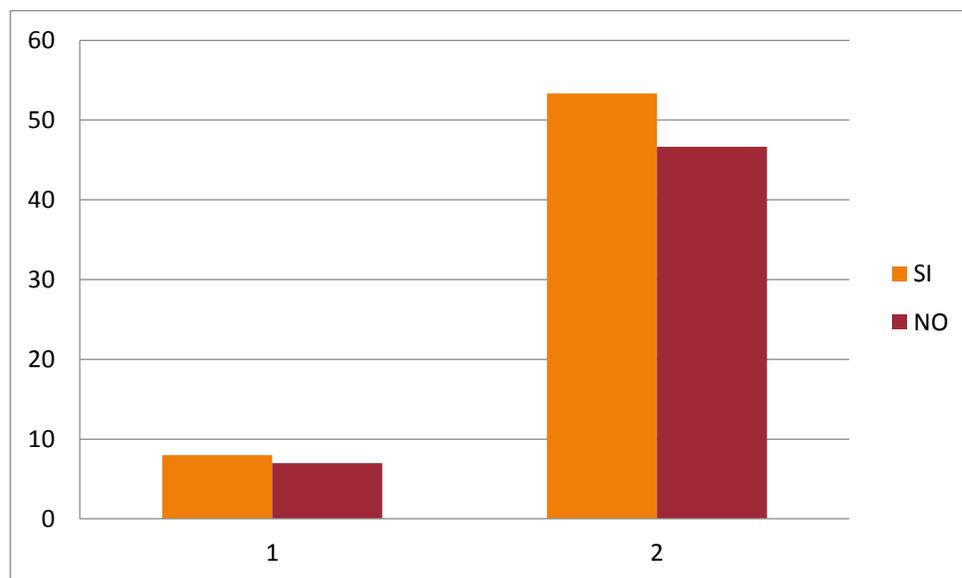


Figura 4. Claridad en las funciones

Se nota que no se planean las actividades a realizar pero cada empleado sabe que roll desempeña y que es lo que debe hacer al inicio de su jornada laboral.

Tabla 5*Motivación del personal de la empresa MOTOR´S GAP*

| ITEM | FRECUENCIA | % |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 2 | 13,3 |
| NO | 13 | 86,7 |
| Total | 15 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa MOTOR´S GAP

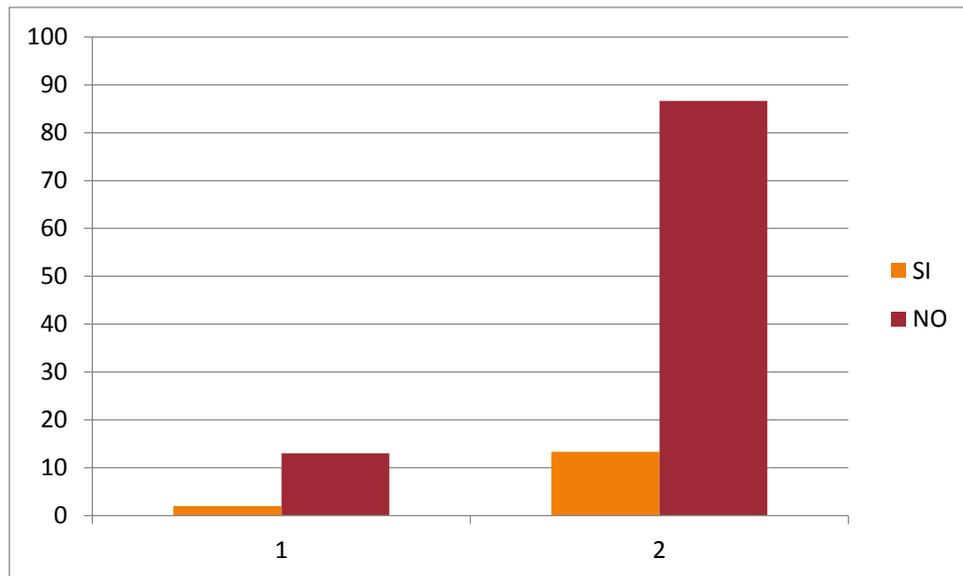


Figura 5 Motivación del personal de la empresa MOTOR'S GAP

Se observa que hay poca motivación para el personal que labora dentro de la empresa y deben crearse sistemas de participación para el mejoramiento continuo.

Tabla 6

Participación de los empleados en la toma de decisiones

| ITEM | FRECUENCIA | % |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 12 | 80 |
| NO | 3 | 20 |
| Total | 15 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa MOTOR'S GAP

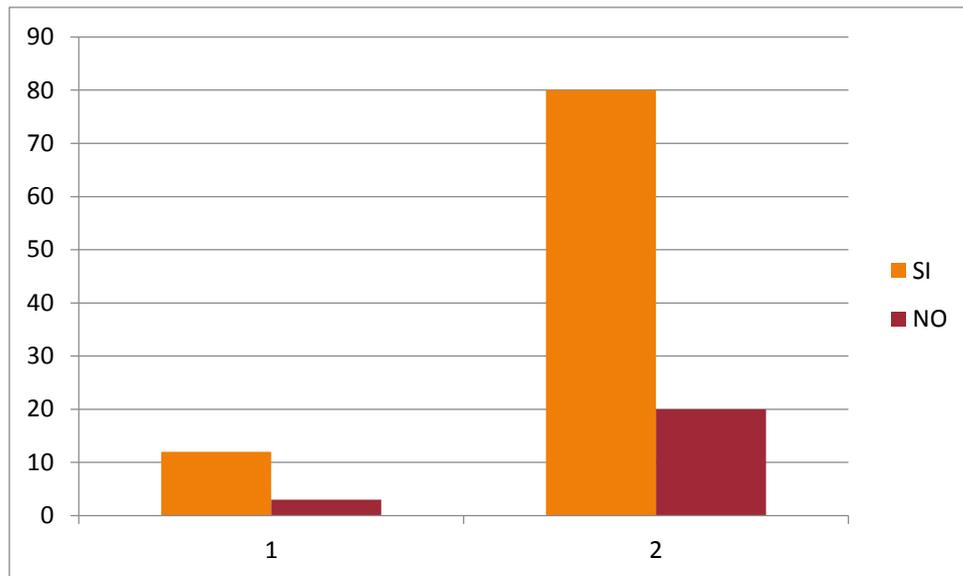
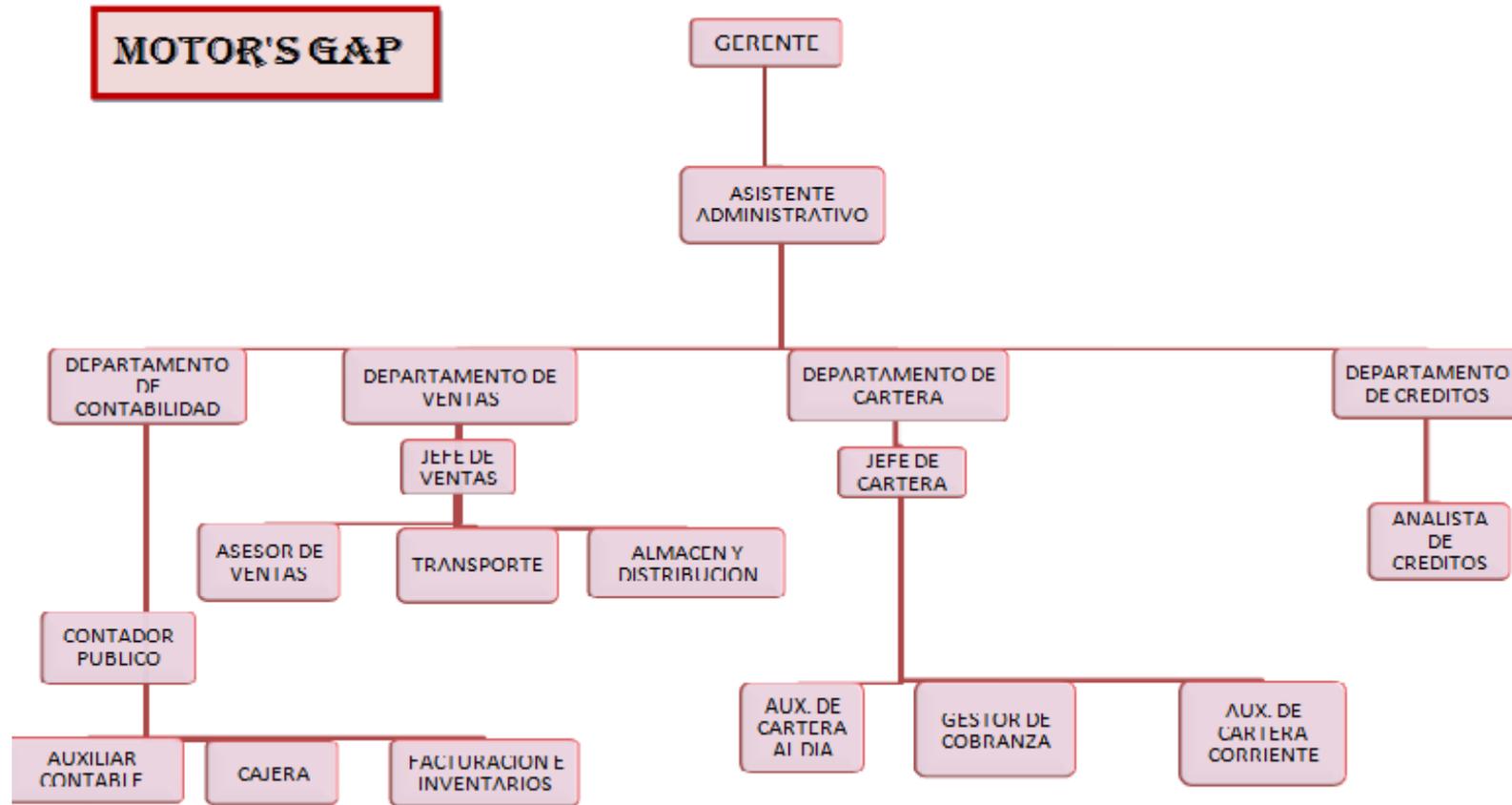


Figura 6. Participación de los empleados en la toma de decisiones

Aquí se muestra la participación que tienen los empleados de la organización en cuanto a la toma de decisiones identificando que existe un buen índice de interés.

4.3.1 Organigrama

La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de cargos, que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.



4.3.2 Manual de funciones y procedimientos

| | | |
|---|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA GERENTE | 001 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| Planear el liderazgo, verificar, controlar y hacer seguimiento a todas las actividades relacionadas con el normal desarrollo teniendo en cuenta aspectos como talento humano e infraestructura. | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| Edad: Mayor de 25 años. Sexo: Indistinto Estado civil: No aplica. Estudios: profesionales en administración o carreras afines. | | |
| <u>FUNCIONES</u> | | |
| <p>Asumir el liderazgo y la responsabilidad por la planeación, organización, dirección y control de las actividades desarrolladas los concesionarios a su cargo.</p> <p>Diseñar y ejecutar planes de mejora continua.</p> <p>Dirigir y controlar el personal a fin de garantizar la disciplina, el orden y el cumplimiento de las normas y objetivos organizacionales.</p> <p>Responder por el cumplimiento de los objetivos de productividad, ventas y rentabilidad de la empresa.</p> <p>Cumplir a cabalidad con las normas, políticas y estatutos de la empresa.</p> <p>Proponer y/o participar en las normas continuas de sus actividades y puesto de trabajo.</p> <p>Garantizar la calidad de los productos que se venden a los clientes.</p> <p>Trabajar en la cadena productiva cliente-proveedor</p> <p>Realizar las todas funciones relacionadas a su cargo a que se jefe inmediato le ordene.</p> | | |

| | | |
|---|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA ASISTENTE ADMINISTRATIVO. | 002 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| <p>El objetivo del cargo es ser un soporte para la gerencia en cuanto al control y administración de los recursos cuando sea necesario.</p> <p>Es quien debe tener un contacto directo con el personal, supervisando que las funciones se realicen correctamente y que no se generen situaciones que interfieran con el desarrollo de las actividades comerciales de la empresa.</p> | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| <p>Edad: Mayor de 25 años.</p> <p>Sexo: Indistinto</p> <p>Estado civil: No aplica.</p> <p>Estudios: profesionales en administración o carreras afines.</p> | | |
| <u>FUNCIONES</u> | | |
| <p>Estructurar ideas para el diseño de instrumentos de evaluación, conforme con las políticas de la organización.</p> <p>Evaluar los resultados de las propuestas de mejoramiento teniendo en cuenta los beneficios del clima organizacional.</p> <p>Apoyar el proceso del desarrollo de los programas de la Gerencia, siguiendo los lineamientos establecidos por la organización.</p> <p>Ejecutar las actividades que se deriven de la función de la Gerencia, de acuerdo con el manual de procedimientos.</p> <p>Asignar Actividades de acuerdo con las prioridades.</p> <p>Verificar las actividades asignadas al personal de la Gerencia, de acuerdo con las normas de la organización.</p> <p>Presentar informes sobre las necesidades de capacitación del personal de la Gerencia, de acuerdo con las políticas de la Organización.</p> <p>Obtener información sobre necesidades de capacitación de acuerdo con las políticas de la organización.</p> <p>Atender personalmente a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.</p> <p>Ofrecer a los clientes atención, garantizando agilidad, confianza y solución, utilizando la tecnología y normas de cortesía.</p> | | |

| | | |
|--|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD | |
| <u>OBJETIVO</u> | | |
| <p>Administrar los sistemas que llevan los registros y anotaciones que configuran la contabilidad, que permitan cumplir las funciones de controlar e informar a las autoridades pertinentes sobre la situación financiera de la empresa. Elabora los informes de contabilidad requeridos internamente y por organismos externos y elabora los estados financieros pertinentes consolidando la información financiera que requieren los distintos niveles directivos, para formular planes, programas y adoptar decisiones.</p> <p>Funciones:</p> <p>Establecer y operar las medidas necesarias que garanticen, que el sistema de contabilidad de MOTOR'S GAP, este diseñado para que su operación facilite la fiscalización de los activos, pasivos, ingresos, costos, gastos, de manera que permita medir la eficacia y eficiencia del gasto público.</p> <p>Controlar las disponibilidades de las cuentas bancarias de cheques y de inversión, realizando conciliaciones mensuales contra los saldos reportados en los estados de cuenta bancarios y por el departamento de contabilidad y caja, para garantizar la confiabilidad en el registro de fondos y apoyando a una correcta toma de decisiones.</p> <p>Depurar permanentemente los registros contables y presupuestales.</p> <p>Elaborar y analizar los Estados Financieros de MOTOR'S GAP (Estados de Ganancias y Pérdidas, Balance General y Flujo de Caja).</p> | | |

| | | |
|--|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA CONTADOR PÚBLICO. | 003 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| Planear, coordinar y ejecutar todas las actividades contables que reflejan la situación financiera de la empresa por medio de la elaboración y presentación de los Estados Financieros de MOTOR'S GAP . | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| <p>Edad: Mayor de 25 años</p> <p>Sexo: Indistinto.</p> <p>Estado civil: No aplica.</p> <p>Estudios: Superior Contador Público.</p> | | |
| <u>FUNCIONES</u> | | |
| <p>Velar por que la contabilidad se lleve de acuerdo con las normas establecidas en Colombia</p> <p>Elaborar los Estados Financieros de la empresa.</p> <p>Elaborar de forma mensual los reportes a la DIAN</p> <p>Revisar mensualmente los cuadros para los pagos de los parafiscales</p> <p>Mantener actualizados los libros contables por la ley</p> <p>Registrar las operaciones contables por la empresa</p> <p>Generar información contable para tomar decisiones</p> <p>Elaborar las y presentación de declaraciones tributarias.</p> | | |

| | | |
|--|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA AUXILIAR CONTABLE. | 004 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| <p>Realizar, actualizar de manera precisa las actividades, los registros de las cuentas y situaciones financieras que le sean delegadas por el contador público, además deberá ser una persona comprometida con su trabajo, que genere una plena confianza por parte de sus superiores.</p> | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| <p>Edad: Mayor de 25 años</p> <p>Sexo: Indistinto.</p> <p>Estado civil: No aplica.</p> <p>Estudios: Tecnólogo o Técnico en Área Contable.</p> | | |
| <u>FUNCIONES</u> | | |
| <p>Calcular el monto de los impuestos a pagar como Industria y Comercio, impuesto al valor agregado IVA, y Retención en la Fuente.</p> <p>Revisar que las facturas de los proveedores cumplan con los requisitos exigidos por la ley</p> <p>Realizar cualquier otra actividad que su jefe inmediato considere que deba realizar</p> <p>Causar los diferentes hechos económicos de la empresa (compras, ventas, sueldos, pago de servicios, depreciaciones, diligenciar formularios de declaración.</p> <p>Hacer el registro diario de compras, ventas, gastos, cuentas por cobrar y pagar, de las diferentes empresas con las que labora la contadora, estos movimientos se harán en Excel</p> <p>Clasificar, guardar y resumir información numérica y financiera, para recopilar y llevar los registros financieros</p> <p>Realizar el control de entrada y salidas de facturas de proveedores de clientes</p> <p>Guardar en los sitios asignados las carpetas y demás documentos utilizados.</p> | | |

| | | |
|--|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA CAJERA. | 005 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| <p>Brindar una atención amable y rápida a los clientes</p> <p>Mantener un control estricto de la entrada y salida de efectivo que se produce, por concepto de ventas, o recaudo cuotas.</p> | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| <p>Edad: Mayor de 25 años</p> <p>Sexo: Indistinto.</p> <p>Estado civil: No aplica.</p> <p>Estudios: Bachiller con capacitación y/o adiestramiento en manejo de reudos.</p> | | |
| <u>FUNCIONES</u> | | |
| <p>Recibir los pagos de los clientes y dar respuesta a las inquietudes que estos manifiesten de acuerdo al servicio solicitado.</p> <p>Mantener un registro de estos pagos en las planillas</p> <p>Preparar el reporte de caja diariamente.</p> <p>Recibirá siempre a los clientes con disposición.</p> <p>Atenderá a los clientes vía teléfono.</p> <p>Entregará los saldos de entradas y salidas durante el día al jefe inmediato.</p> <p>Realización de trámites de matrículas y SOAT de las motocicletas nuevas que salen del concesionario para ser vendidas.</p> <p>Verificación de las cuentas de cobro que se deben cancelar por concepto de trámites de matrículas y SOAT.</p> <p>Actualización de listado de entregas de SOAT a sus respectivos propietarios y los que se encuentran en proceso.</p> | | |

| | | |
|---|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA FACTURACION E INVENTARIOS | 006 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| <p>Asegurar que el proceso de toma de lecturas, entrega de recibos y facturación se lleve a cabo en tiempo y forma, mantener el padrón actualizado y que el mantenimiento e instalación de medidores se realice según objetivos.</p> | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| <p>Edad: Mayor de 25 años</p> <p>Sexo: Femenino.</p> <p>Estado civil: No aplica.</p> <p>Estudios: Técnico en administración financiera y de sistemas o secretariado ejecutivo.</p> | | |
| <u>FUNCIONES AREA DE FACTURACION</u> | | |
| <p>Facturación diaria acorde a los procesos establecidos.</p> <p>Identificar y armar soportes para facturación.</p> <p>Programación de facturación por cliente para envíos oportunos.</p> <p>Control de archivo de consecutivo de facturación para consultas posteriores.</p> <p>Archivar los soportes de facturación de motocicletas.</p> <p>Comunicación con sucursales para rastreo de documentos de soporte para facturación.</p> <p>Aclaración de dudas y saldos con control de equipo.</p> <p>Programar y entregar ruta de actividades al mensajero.</p> <p>Asegurar que todos los registros de contabilidad relacionados con la facturación sean realizados correctamente.</p> <p>Participar en las nuevas implementaciones de sistemas que tengan funciones relacionadas con facturación.</p> <p>Realizar los registros en el libro auxiliar de ventas.</p> <p>Realizar la facturación diaria física y en el sistema en el momento de la venta.</p> | | |
| <u>FUNCIONES AREA DE INVENTARIOS</u> | | |
| <p>Verificar la existencia y del manejo de inventarios.</p> <p>Verificar que los soportes de los inventarios, se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.</p> <p>Observar si los movimientos en los inventarios se registran adecuadamente, modificando los kárdex y las cuentas correspondientes.</p> <p>Comprobar que las salidas y entradas de almacén sean correctamente autorizadas.</p> | | |

Verificación de la práctica de conteos físicos de los inventarios existentes periódicamente.

Confirmar que las condiciones de almacenaje de los inventarios sean las óptimas.

Verificar manualmente si las cantidades en inventarios se representan productos, materiales y suministros de propiedad de la empresa y están en existencia, en tránsito, en depósito, en almacenes de terceros, o en consignación.

Comprobar si las partidas en inventario están consolidadas al costo o mercado, al que sea más bajo, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Verificar que los listados de los inventarios están recopilados, calculados, sumados y resumidos correctamente, y si los totales se reflejan debidamente en la contabilidad.

Comprobar que los inventarios al cierre del periodo han sido determinados, en cuanto a cantidades, precios, cálculos, y existencia, sobre una base que guarda uniformidad con la utilizada en los inventarios al cierre del periodo anterior.

Hacer una verificación de las cifras de los auxiliares con los saldos del mayor para determinar existencia.

| | | |
|---|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | DEPARTAMENTO DE VENTAS | |
| <u>OBJETIVO</u> | | |
| <p>El departamento de ventas es quien dirige lo que se llama fuerza de ventas que comprende la distribución, las pre-ventas, entrega de la mercancía y maneja la estrategia de ventas de los productos que comercializa la empresa, de igual forma en este se coordinan todas las relaciones de salida y entradas de mercancía en la entidad.</p> <p>Está encargado de contratar asesoras comerciales, que llevan control de inventarios de productos de cada una de las sucursales.</p> <p>Este es el departamento prioritario de la empresa, lo que representa el pilar principal generador de ingresos que fortalecen la economía y rentabilidad de la empresa.</p> <p>Ya que este es el representante del cliente dentro de la empresa. Su función radica en maximizar, satisfacer y motivar al consumidor para elevar la rentabilidad de la propia empresa por el incremento de su participación en el mercado.</p> <p>La Función principal del departamento de ventas es establecer el contacto efectivo y personal con el cliente con el fin de realizar la venta. La relación cliente-empresa empieza fuera de este departamento, a través de diversos medios como el uso de publicidad.</p> <p>La función de ventas es el aumentar este contacto, personalizándolo hasta que sea una venta efectiva.</p> | | |

| | | |
|--|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA JEFE DE VENTAS. | 007 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| <p>Asesorar y promocionar la venta.</p> <p>Garantizar el cumplimiento del presupuesto asignado al concesionario, cumpliendo la mezcla determinada por modelo, mediante el desarrollo continuo y los niveles de productividad definidos para la fuerza de ventas.</p> | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| <p>Edad: Mayor de 25 años</p> <p>Sexo: Femenino.</p> <p>Estado civil: No aplica.</p> <p>Estudios: Administración de empresas, economía, mercadeo o carreras afines.</p> | | |
| <u>FUNCIONES</u> | | |
| <p>Asesorar al cliente.</p> <p>Reportar las ventas</p> <p>Realizar sondeos de Mercado</p> <p>Visitar clientes potenciales.</p> <p>Ofrecer absolutamente todos los programas y servicios que tiene la Empresa.</p> <p>Todas las inherentes al cargo que le sean asignadas por su jefe Inmediato.</p> <p>Realizar acompañamiento a las labores de campo de la Fuerza de Ventas, tales como: visita a empresas y playas de ventas, con el fin de llegar a nuevos clientes.</p> <p>Efectuar análisis de las estrategias de la competencia en cuanto a actividades promocionales, lanzamientos, sistemas de ventas, financiación, entre otros con el fin generar estrategias de ventas en el concesionario así como del análisis detallado de cada uno de los modelos que comercializan para resaltarlos en el CVB de cada motocicleta.</p> <p>Supervisión de los puntos de ventas.</p> | | |

| | | |
|--|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA ASESOR COMERCIAL | 008 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| <p>Buscar y contactar compradores potenciales de productos de toda la línea de la División Honda Motocicletas en el Concesionario de manera que se garantice la venta mensual en unidades, facturación en pesos, cumplimiento de presupuestos y rotación máxima de inventarios de una forma profesional y calificada (capacitada) que garantice una excelente relación con los clientes.</p> | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| <p>Edad: Mayor de 25 años</p> <p>Sexo: Femenino.</p> <p>Estado civil: No aplica.</p> <p>Estudios: Bachiller.</p> | | |
| <u>FUNCIONES</u> | | |
| <p>Cumplir con las necesidades que requiera el cliente apenas ingresa a la sala de ventas, o comunicarse vía telefónica, con el fin de ganarse la confianza y darles a conocer la motocicleta.</p> <p>Exponer al cliente argumentos técnicos y comerciales del producto (nuevo o usado) / CVB conjuntamente con el crédito, matrícula, SOAT y seguro de responsabilidad civil y hurto que le permitan conocer los beneficios y la solución a sus necesidades.</p> <p>Aclarar todas las inquietudes que se le presente al cliente, con el fin de que quede satisfecho y cumplir con el objetivo de la venta de la motocicleta.</p> <p>Realizar seguimiento continuo a clientes (mínimo tres seguimientos por cliente), para estimular al cliente a que compre la motocicleta.</p> <p>Realizar el Cierre de la venta para asegurar la compra de nuestros productos.</p> <p>Diligenciar completamente el reporte diario y el reporte mensual de ventas con el fin de garantizar que la F.V. (Fuerza de Ventas.), realice al menos 7 contactos diarios y puedan hacer los respectivos seguimientos.</p> <p>Estar actualizado con las promociones, características especiales y precios de la competencia de motocicletas, con el fin de que sirva para reforzar la parte de argumentación a los clientes de nuestros productos.</p> <p>Informar y asesorar al cliente en toda la documentación necesaria para solicitar el crédito una vez utilizada la herramienta del scoring para hacer más rápido y efectivo el proceso de financiación.</p> | | |

Recepcionar y revisar los documentos previos al crédito (pre-análisis), con el fin de hacer seguimiento para la correspondiente retroalimentación al cliente.

Coordinar con el Departamento de Venta el alistamiento de la motocicleta, recopilación de firmas, pagares y huellas para asegurarse que se esté cumpliendo todo el procedimiento recomendado para la facturación y entrega del producto.

Diligenciar el registro del comprador para abrir la hoja de vida de la Motocicleta, con el fin de cumplir con la garantía correspondiente.

Tener los listados actualizados de las Motocicletas que se encuentran en el Concesionario (usadas), para saber de cuáles motocicletas puede disponer en caso de ser solicitadas por un cliente.

Recaudo de cuotas y consignación de las mismas a las cuentas autorizadas por la empresa.

| | | |
|--|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA TRANSPORTE. | 009 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| <p>Asistir a la administración y departamento de ventas mediante la prestación correcta y oportuna del servicio de transporte, manteniendo el vehículo que se le asigne en perfecto estado de orden, presentación y funcionamiento, cumpliendo con las normas y señales de tránsito, Programa de seguridad Vial y demás</p> <p>Parámetros establecidos por la empresa MOTOR'S GAP.</p> | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| <p>Edad: Mayor de 25 años</p> <p>Sexo: Masculino.</p> <p>Estado civil: No aplica.</p> <p>Estudios: Bachiller académico.</p> | | |
| <u>FUNCIONES</u> | | |
| <p>Realizar actividades de transporte de las motocicletas desde el distribuidor principal hasta nuestro sitio de almacenamiento o concesionario.</p> <p>Conocer y aplicar plenamente todos los parámetros establecidos en el programa de Seguridad Vial de la empresa MOTOR'S GAP.</p> <p>Manejar y velar por la adecuada utilización del vehículo a su cargo. Solicitar y apoyar la oportuna reparación, mantenimiento y aseo del vehículo asignado.</p> <p>Responsabilizarse del tanqueo del vehículo a su cargo, y de entregar los recibos al responsable del área de contabilidad.</p> <p>No transportar personal ajeno a la empresa, bajo ninguna circunstancia. (Exceptuando casos de emergencia).</p> <p>Trabajar libre de la influencia del alcohol o las drogas. Cumplir con las normas de tránsito y normas de seguridad establecidas por la empresa MOTOR'S GAP.</p> <p>Ejercer el autocontrol en todas las funciones que le sean asignadas.</p> <p>Responsabilizarse de todas las herramientas, equipos e implementos que sean asignados, ya que de esto depende el correcto desempeño del vehículo (Kit de carreteras, Llanta de repuesto, Botiquín, etc.)</p> <p>Reportar por escrito las fallas del vehículo a quien corresponda</p> <p>En caso de sufrir daños o imperfecciones, no deberá abandonar el vehículo sin previo aviso a su jefe inmediato.</p> | | |

Realizar diariamente las inspecciones pre-operacionales del vehículo, con el fin de detectar evidencias físicas negativas que puedan incurrir en un accidente.

Verificar si la carga está asegurada, no supera la capacidad del vehículo y si las cargas extra dimensionales y/o peligrosas están señaladas.

Mantener actualizada la hoja de vida del vehículo con la documentación exigida, tanto por la normatividad de tránsito y transporte como los que certifiquen la legalidad del vehículo.

Hacer cuidadosamente el cargue, transporte y descargue de los bienes o carga que deba transportar según lo ordenado.

Registrar diariamente el consumo del combustible y el kilometraje recorrido por el vehículo bajo su responsabilidad.

Transitar únicamente por las vías establecidas y autorizadas por la empresa.

Conocer y cumplir con los parámetros establecidos en el programa de seguridad vial.

Es obligación del conductor, antes de iniciar su servicio, efectuar una revisión a los neumáticos, controlar la presión de aire, los niveles de aceite y el agua del radiador, en general, le corresponde preocuparse en todo momento por la buena presentación, conservación y mantención de la máquina a su cargo, de sus herramientas y accesorios debiendo dar cuenta inmediata a su jefe inmediato de cualquier desperfecto o deficiencia que detectare.

Estando a su cargo el automotor mientras lo conduce en su turno de trabajo, será obligación del conductor, procurar el buen mantenimiento y funcionamiento de los sistemas de luces interiores, puertas, vidrios, tapicería, frenos, dirección y la limpieza del vehículo.

Una vez terminada la jornada de trabajo el Conductor deberá dejar la máquina con sus fluidos, lubricantes y agua completa y guardar el automotor en el lugar que le indique el jefe inmediato y abastecerlo de combustible, en los lugares donde éste último se lo señale o le sea autorizado.

| | | |
|---|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA ALMACEN Y DISTRIBUCION. | 010 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| <p>Atender los requerimientos de diferentes unidades o dependencias en cuanto al suministro de las motocicletas, repuestos, equipos y otros rubros de un depósito o almacén, recibéndolos, clasificándolos, despachándolos para satisfacer las necesidades de dichas unidades.</p> | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| <p>Edad: Mayor de 25 años</p> <p>Sexo: Masculino.</p> <p>Estado civil: No aplica.</p> <p>Estudios: No aplica.</p> | | |
| <u>FUNCIONES</u> | | |
| <p>Recibe y revisa las motocicletas, repuestos, equipos, otros suministros que ingresan al almacén.</p> <p>Verifica que las características de motocicletas, repuestos, equipos y/o suministros que ingresan al almacén se correspondan con la requisición.</p> <p>Clasifica y organiza el material en el almacén a fin de garantizar su rápida localización.</p> <p>Lleva el control de las salidas de motocicletas en el almacén registrándolas en el archivo manual.</p> <p>Guarda y custodia las motocicletas existentes en el almacén.</p> <p>Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.</p> <p>Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.</p> <p>Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.</p> <p>Se encarga de distribuir las motocicletas en los diferentes puntos actualmente estipulados.</p> | | |

| | | |
|--|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA JEFE DE CARTERA | 011 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| <p>Controlar y definir objetivos a los auxiliares para el recaudo de las carteras al día y vencida de su concesionario; entregar información fidedigna y oportuna a los directivos que así la requiera, que sirva como apoyo para la aplicación de las estrategias básicas de cobranza. Velar por la oportunidad y confiabilidad del sistema de información. Debe atender casos especiales de clientes que requieran solución inmediata a sus inconvenientes de cartera. Debe efectuar procesos de conciliación, refinanciación, y reestructuración de la cartera vencida a su cargo. Debe realizar mensualmente comités administrativos de cartera para administrar y controlar la gestión de cobro de su equipo de trabajo y mantener una permanente labor de formación de todos y cada uno de sus auxiliares.</p> | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| <p>Edad: Mayor de 25 años</p> <p>Sexo: Masculino.</p> <p>Estado civil: No aplica.</p> <p>Estudios: Profesional en administración de empresas, contaduría, economía, administración financiera o carreras afines.</p> | | |
| <u>FUNCIONES</u> | | |
| <p>Realizar informe de Cartera, para controlar que los indicadores de gestión se cumplan.</p> <p>Planear, coordinar y hacer seguimiento de las funciones establecidas a las personas a cargo en el área, para control de funciones de las tareas asignadas.</p> <p>Verificar diariamente con las auxiliares el cumplimiento de los objetivos, garantizando un buen resultado al final de mes y tomar alternativas.</p> <p>Revisar y analizar de acuerdo a los estados de cartera que hayan en los sistemas, la asignación de clientes y planeación de estrategias a seguir en la zona a su cargo con el objetivo de asegurarse que todos los clientes estén asignados y no se quede ninguno sin gestión de cobro</p> <p>Generar listados para verificar los clientes que deben ser trasladados a la etapa jurídica, para que sean demandados.</p> <p>Atender al cliente, con el fin de resolver dudas y brindar soluciones o alternativas a la inquietudes que presentan</p> | | |

Generar y revisar los listados de clientes que estén en la etapa pre-jurídica con más de tres cuotas; para brindar apoyo en la gestión de cobranza y proponer alternativas de pago.

Verificar recaudo diario de cartera.

Liderar los tipos de cobranza: Persuasiva y Proactiva para asegurar que las estrategias de cobranza se apliquen en forma oportuna, se eduque a nuestro cliente y además se le motive a través de incentivos por pagos realizados a tiempo.

Liderar el tipo de cobranza Reactiva con el fin de asegurarse que los clientes vencidos cancelen a tiempo sus obligaciones.

Efectuar la selección y contratación de los auxiliares de cartera administrativa con el objetivo de asegurarse que tengan el perfil adecuado para desempeñar su cargo.

Planear adecuadamente las novedades de personal (vacaciones, licencias, etc.) a principios de año con el fin de asegurarse que no se generen traumatismos en la gestión de cobro.

Designar y entrenar al funcionario que cumpla con el perfil de Jefe de Cartera en

Entrenamiento con el objetivo de asegurarse que tenga los conocimientos mínimos necesarios para hacer su trabajo.

| | | |
|---|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA AUXILIAR DE CARTERA AL DIA | 012 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| <p>Realizar el cobro de cartera de forma eficiente con el fin de que la misma se encuentre al día, es decir que los pagos se realicen en los días y términos estipulados al momento de la adquisición del crédito.</p> | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| <p>Edad: Mayor de 25 años</p> <p>Sexo: Femenino.</p> <p>Estado civil: No aplica.</p> <p>Estudios: Tecnólogo en gestión comercial y financiera, secretariado ejecutivo, técnico en análisis y programación de sistemas o similares.</p> | | |
| <u>FUNCIONES</u> | | |
| <p>Realización de llamadas y/o envío de mensajes de forma que se pueda conseguir una comunicación directa con el cliente para recordar las fechas de pago.</p> <p>Registrar los pagos diariamente por concepto de cuotas, e ingresar los mismos en libro de Excel para que al momento de compararlos con el software estos deberán coincidir. Se deben ingresar y registrar cualquier observación que deba anexarse al archivo y seguimiento del cliente.</p> <p>Realizar los compromisos de pago de forma escrita en la que se estipulen claramente las nuevas fechas y condiciones a las que el cliente haya acordado con cartera. Se debe atender al cliente de forma personalizada cuando este lo requiera.</p> <p>Se deben realizar correctamente los cierres del mes para así tener mayor control de la cartera a cargo.</p> <p>Se deben verificar las cuentas bancarias para que estas coincidan con los soportes presentados por el cliente.</p> <p>Asignación de saldos vencidos con los respectivos intereses, si hay lugar para estos, con los diferentes puntos de venta al momento que el cliente se acerque a realizar el pago.</p> | | |

| | | |
|---|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA AUXILIAR DE CARTERA CORRIENTE. | 013 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| <p>Realizar el cobro de cartera de forma que se puedan recuperar las cuotas que tengan más de una fecha de pago en mora, con el fin de que el cliente no incurra en mora y se convierta en un difícil cobro, y su cartera se encuentre al día.</p> | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| <p>Edad: Mayor de 25 años</p> <p>Sexo: Femenino.</p> <p>Estado civil: No aplica.</p> <p>Estudios: Tecnólogo en gestión comercial y financiera, secretariado ejecutivo, técnico en análisis y programación de sistemas o similares.</p> | | |
| <u>FUNCIONES</u> | | |
| <p>Realización de llamadas y/o envío de mensajes de forma que se pueda conseguir una comunicación directa con el cliente para recordar las fechas de pago.</p> <p>Registrar los pagos diariamente por concepto de cuotas, e ingresar los mismos en libro de Excel para que al momento de compararlos con el software estos deberán coincidir. Se deben ingresar y registrar cualquier observación que deba anexarse al archivo y seguimiento del cliente.</p> <p>Realizar los compromisos de pago de forma escrita en la que se estipulen claramente las nuevas fechas y condiciones a las que el cliente haya acordado con cartera. Se debe atender al cliente de forma personalizada cuando este lo requiera.</p> <p>Se deben realizar correctamente los cierres del mes para así tener mayor control de la cartera a cargo.</p> <p>Se deben verificar las cuentas bancarias para que estas coincidan con los soportes presentados por el cliente.</p> <p>Asignación de saldos vencidos con los respectivos intereses, si hay lugar para estos, con los diferentes puntos de venta al momento que el cliente se acerque a realizar el pago.</p> | | |

| | | |
|---|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA GESTOR DE COBRANZA. | 014 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| <p>Mantener un contacto directo con el cliente de forma que estos se acerquen a cancelar oportunamente, en el caso que no lo hagan se tomen las medidas pertinentes para que estos sientan mayor compromiso de pagar el valor del crédito</p> | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| <p>Edad: Mayor de 25 años</p> <p>Sexo: Indistinto.</p> <p>Estado civil: No aplica.</p> <p>Estudios: Bachiller académico.</p> | | |
| <u>FUNCIONES</u> | | |
| <p>Es quien realiza el cobro jurídico cuando los clientes tienen atrasadas más de dos cuotas con el fin de que estos se acerquen a cancelarlas.</p> <p>Se deben notificar a los clientes que serán reportados negativamente en la CIFIN con el codeudor en determinado tiempo si estos no cancelan el valor en mora.</p> <p>Se realizan acuerdos de pago con los clientes acordando nuevas fechas que permitan un mejor comportamiento de pago.</p> <p>Se encarga de realizar el inventario de motos retenidas a los clientes por el vencimiento de (4) cuotas en adelante.</p> <p>Debe realizar visitas a los clientes para una mejor asesoría o sistema de cobro.</p> | | |

| | | |
|--|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | DEPARTAMENTO DE CREDITOS. | |
| <u>OBJETIVO</u> | | |
| <p>Observar algunas funciones básicas:</p> <p>Otorgamientos de los créditos: Otorgar créditos a los clientes que desean comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa.</p> <p>Estudio de los estados financieros e información anexa: Para tener información financiera en la decisión de otorgar crédito.</p> <p>Gestión efectiva de la cobranza: Las gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso.</p> <p>Informes a la gerencia: Deberá presentar informes referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o no.</p> <p>Determinación de malas deudas: El riesgo de otorgar créditos ha ocasionado malas deudas que escapan a cualquier control interno. Es responsabilidad del jefe de crédito y cobranza identificar a los clientes con los que es inútil ejercitar acción alguna de cobranzas por considerarlos malos deudores.</p> | | |

| | | |
|--|--|---|
|  |  |  |
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA ANALISTA DE CREDITOS. | 015 |
| <u>OBJETIVO DEL CARGO</u> | | |
| <p>Apoyar y atender el proceso de colocación y aprobación de los créditos de los concesionarios motocicletas asignados a su responsabilidad, garantizando el servicio, la agilidad y la asesoría requerida en la operación integral de financiación y una adecuada administración del riesgo crediticio.</p> | | |
| <u>PERFIL</u> | | |
| <p>Edad: Mayor de 25 años</p> <p>Sexo: Masculino.</p> <p>Estado civil: No aplica.</p> <p>Estudios: Profesional en administración de empresas, ingeniería industrial o economía o tecnología en áreas financieras o similares.</p> | | |
| <u>FUNCIONES</u> | | |
| <p>Ser aliado estratégico de la Gerencia del CONCESIONARIOS MOTOCICLETAS, con el fin de atender las solicitudes con relación a la operación integral de financiación. Ofrecer capacitación y reentrenamiento a los Asesores Comerciales y Departamento de Crédito de los CONCESIONARIOS MOTOCICLETAS, con el fin de actualizarlos en las políticas, normas de crédito y análisis del riesgo crediticio.</p> <p>Acompañar, asesorar y efectuar seguimiento permanente a los ASESOR COMERCIAL CONCESIONARIOS MOTOCICLETAS HONDA y Departamento de Crédito de los CONCESIONARIOS MOTOCICLETAS, con el fin de lograr los objetivos de venta a crédito y el perfeccionamiento de los créditos, desde su origen hasta su redescuento.</p> <p>Efectuar la revisión y análisis de los créditos, consultando las herramientas de validación de información de los clientes con el fin de garantizar el cumplimiento de las políticas y normas de crédito.</p> <p>Efectuar la revisión de los créditos en el tiempo establecido con el fin de lograr el cumplimiento del objetivo con la red de CONCESIONARIOS MOTOCICLETAS</p> <p>Validar la información de los créditos desembolsados con base a los reportes enviados por las entidades financieras con el fin de consolidar la información y controlar el nivel de errores.</p> <p>Conocer las diferentes alternativas de financiación de la competencia, con el fin de recopilar información del mercado, que permita aportar en las decisiones del negocio.</p> <p>Liquidación y reporte a Contabilidad de las comisiones de los vendedores.</p> | | |

4.3.3 Manual de procedimientos

| | |
|---|-----------------------|
|  | Inicio - Fin |
|  | Proceso |
|  | Actividad Siguiete |

|  |  |  | | |
|---|---|---|---|---|
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA GERENTE | 001 | | |
| <u>PROCEDIMIENTOS</u> | | | | |
| N° | ACTIVIDAD |  |  |  |
| 1 | Al momento de llegar a la empresa, saluda a todos los empleados | ● | | |
| 2 | Se encarga de pasar por cada departamento, observa cada uno de los empleados | | ● | |
| 3 | Gestiona actividades en cada uno de los cargos de la empresa | | | ● |
| 4 | Evalúa al personal al momento de laborar | | ● | |
| 5 | Ratifica si cumplen con sus funciones, y si hay dificultad hace llamados de atención para los mismos | | | ● |
| 6 | Luego hace una reunión con el jefe administrativo de la empresa aclara las fallas que se han presentado dentro de la organización | ● | | |

|  |  |  | | |
|---|---|---|---|---|
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA ASISTENTE ADMINISTRATIVO. | 002 | | |
| <u>PROCEDIMIENTOS</u> | | | | |
| N° | ACTIVIDAD |  |  |  |
| 1 | Llega a su lugar de trabajo a las 8:00 am, prende su equipo | ● | | |
| 2 | Se encarga de revisar los correos electrónicos, abre el Skype que es el principal medio de comunicación con las asesoras de los diferentes puntos, saluda y a su vez hace llamadas a las vendedoras para saber cómo van las ventas y cuáles son sus clientes pendientes | | ● | |
| 3 | Supervisa que las tareas de cada uno de los empleados se realicen correctamente | | | ● |
| 4 | Hace observaciones y llamados de atención a quienes no cumplen el horario laboral y a los que no están en su sitio de trabajo | | ● | |
| 5 | Si encuentra alguna dificultad en alguno de los empleados de la empresa se encarga de dar solución cuando el gerente no se encuentra | ● | | ● |

|  |  |  | | |
|---|--|---|---|---|
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA CONTADOR PÚBLICO. | 003 | | |
| <u>PROCEDIMIENTOS</u> | | | | |
| N° | ACTIVIDAD |  |  |  |
| 1 | Llega a trabajar solo en las horas de la mañana | ● | | |
| 2 | Revisa la parte financiera de la empresa | | | ● |
| 3 | Ayuda a aclarar los procesos del auxiliar de contabilidad | | | ● |
| 4 | Aprueba los estados financieros | | | ● |
| 5 | Se encarga de la liquidación de impuestos anuales y la declaración de renta | | ● | |
| 6 | Da información diaria al gerente | ● | | |

|  |  |  | | |
|---|--|---|---|---|
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA AUXILIAR CONTABLE. | 004 | | |
| <u>PROCEDIMIENTOS</u> | | | | |
| N° | ACTIVIDAD |  |  |  |
| 1 | Llega a su lugar de trabajo, prende su computador | ● | | |
| 2 | Abre su sistema contable para alimentar a diario las planillas, recibos contables, notas contables y todo lo correspondiente a la contabilidad | | ● | ● |
| 3 | Mantiene actualizado el software de contabilidad de la empresa | ● | | |

|  |  |  | | |
|---|--|---|---|---|
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA CAJERA. | 005 | | |
| <u>PROCEDIMIENTOS</u> | | | | |
| N° | ACTIVIDAD |  |  |  |
| 1 | Llega a su lugar de trabajo a las 8:00 am | ● | | |
| 2 | Prende su equipo y abre la planilla del día | | | ● |
| 3 | Encarga de la atención al cliente | | ● | |
| 4 | Recibe las cuotas y también hace el proceso de las matrículas y los SOAT de las motos que se venden a diario | ● | ● | |

|  |  |  | | |
|---|--|---|---|---|
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA FACTURACION E INVENTARIOS | 006 | | |
| <u>PROCEDIMIENTOS</u> | | | | |
| N° | ACTIVIDAD |  |  |  |
| 1 | Llega a su lugar de trabajo a las 8:00 am, prende su equipo | ● | | |
| 2 | Imprime las planillas para que la cajera revise y descargue las cuotas | | | ● |
| 3 | Luego factura las motos vendidas, genera la factura de venta, saca un informe de inventario del sistema para compararlo con la documentación física, revisa los negocios de las motos y la documentación con respecto a las firmas de las letras, las cédulas y los soportes del cliente y así hacer la cobranza del crédito | | ● | |
| 4 | Al finalizar la jornada laboral elabora la planilla que se recogió de cada punto de venta y envía un correo electrónico al gerente con la información del día | ● | | |

|  |  |  | | |
|---|---|---|---|---|
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA ASESOR COMERCIAL | 008 | | |
| <u>PROCEDIMIENTOS</u> | | | | |
| N° | ACTIVIDAD |  |  |  |
| 1 | Llegan a su lugar de trabajo, abren el punto de venta | ● | | |
| 2 | Limpian el lugar, se encargan de limpiar las motos | | | ● |
| 3 | Ofrecen los productos cuando llega el cliente | | ● | |
| 4 | Si no llegan los clientes salen a buscar a quienes venderle el producto en puntos estratégicos como colegios, comercio y empresas | ● | ● | |

|  |  |  | | |
|---|--|---|---|---|
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA TRANSPORTE. | 009 | | |
| <u>PROCEDIMIENTOS</u> | | | | |
| N° | ACTIVIDAD |  |  |  |
| 1 | Llega a la oficina a las 8:00 am | ● | | |
| 2 | Recibe órdenes del jefe de ventas o auxiliar administrativo | | ● | |
| 3 | Se le hace la respectiva programación para los viajes y poder transportar las motos a los puntos de ventas | ● | ● | |

|  |  |  | | |
|---|---|---|---|---|
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA JEFE DE CARTERA | 011 | | |
| <u>PROCEDIMIENTOS</u> | | | | |
| N° | ACTIVIDAD |  |  |  |
| 1 | Llega a su sitio de trabajo a las 8:00 am | ● | | |
| 2 | Supervisa el trabajo de los auxiliares de cartera | | | ● |
| 3 | Luego se encarga de revisar los presupuestos y cumplimientos del día por ejemplo, los cobros diarios | | ● | |
| 4 | Se encarga de hacer las visitas cada mes para presionar a los clientes con su respectivo pago de cuotas | ● | | |

|  |  |  | | |
|---|--|---|---|---|
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA AUXILIAR DE CARTERA AL DIA | 012 | | |
| <u>PROCEDIMIENTOS</u> | | | | |
| N° | ACTIVIDAD |  |  |  |
| 1 | Al momento de iniciar su jornada laboral | ● | | |
| 2 | Abre los archivos de los estados de los clientes | | ● | |
| 3 | Luego se encarga de cumplir con su actividad principal que es hacer las llamadas para el cobro de las cuotas | ● | ● | |

|  |  |  | | |
|---|---|---|---|---|
| NIT: 77104080-7 | ESPECIFICACIÓN DE CARGO ADMINISTRATIVA ANALISTA DE CREDITOS. | 015 | | |
| <u>PROCEDIMIENTOS</u> | | | | |
| N° | ACTIVIDAD |  |  |  |
| 1 | Cuando entra a su lugar de trabajo, revisa los correos que les han enviado las asesoras para analizar los créditos en la central de riesgos |  | |  |
| 2 | Si el cliente es empleado se encarga de llamar a la empresa en la cual labora y si el cliente presenta propiedad de bien raíz revisa el certificado de libertad y tradición | |  | |
| 3 | Hace la referenciación de la aprobación del crédito y es el que da la orden de entregar el producto, en este caso las motocicletas a los clientes |  |  | |

Capítulo 5. Conclusiones

De acuerdo al diagnóstico situacional que se le dio a la situación actual en que se encuentra la empresa MOTOR'S GAP se puede decir que se deben cumplir los objetivos que tiene la misma aprovechando las estrategias para el alcance de las metas.

En este trabajo al poder conocer algunas de las partes del marco axiológico de la empresa y también actualizarlo deja un gran conocimiento acerca de su formación, sus inicios y de igual manera de cómo ha ido surgiendo, y a su vez creciendo en la región.

La empresa MOTOR'S GAP en su parte administrativa, tiene excelentes personas, las cuales se les puede notar el conocimiento de cada una de ellas por la misma y además el buen cumplimiento de sus funciones o tareas.

Capítulo 6. Recomendaciones

Una recomendación para la empresa MOTOR´S GAP, es que si se aplican las estrategias propuestas en la matriz DOFA se podrán alcanzar los objetivos y así mismo ir en mejoramiento continuo.

Es necesario tener un claro conocimiento del marco axiológico con el que cuenta la empresa y saber cuál es su actividad principal, en este caso la distribución y comercialización de motocicletas y sus partes.

Alcanzar las metas propuestas mediante la planeación de las actividades y de la misma manera cumplir día con día las exigencias del mercado y expectativas de los clientes.

Referencias

ACKOFF, Russell. Un concepto de planeación de empresas. 2 ed. México: Limusa, 1972. 144p.

ARENS, William F. Publicidad, 7 edición. México. Mac Graw Hill. 1997. 573p.

CAMACHO, Jaime. Planeación estratégica. Bucaramanga: UIS, 1994. 63p

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. México McGraw- Hill, 1993. 373p.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia. Bogotá: Unión, 1991. 174p.

(s.f.). Obtenido de <http://teoriasadministrativass.com.co/p/teoria-burocratica.html>

(s.f.). Obtenido de <http://definicion.de/organigrama/>

Administración y recuperación de la cartera vencida. (31 de 3 de 2002). Obtenido de <https://sites.google.com/site/admyrecdelacarter/proceso-administrativo/teoria-del-proceso-administrativo>

Apolo, J. (9 de Septiembre de 2012). *ACADEMIA*. Obtenido de *ACADEMIA*: http://www.academia.edu/9786965/Historia_y_evolucion_de_la_administracion

Apolo, J. (9 de Septiembre de 2012). *ACADEMIA*. Obtenido de *ACADEMIA*: http://www.academia.edu/9786965/Historia_y_evolucion_de_la_administracion

carlos. (2006).

Colombia, C. P. (12 de Junio de 2015). *Constitución Política de Colombia*. Obtenido de Constitución Política de Colombia: D:/Nueva%20carpeta/Downloads/-data-Col_Int_No.14- 05_docum_Col_Int_14%20(1).pdf P.2 19 Ibid p.1

Colombia, C. P. (12 de Junio de 2015). *Constitución Política de Colombia*. Obtenido de Constitución Política de Colombia: http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm

Colombia, H. d. (9 de 9 de 2014). *Colombia Historias*. Obtenido de Colombia Historias: <http://www.historia-de-la-administracion-en-colombia/1900423.html>

debitoor. (2012). *debitoor*. Obtenido de debitoor: <https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa>

- Definición. (2008). *Definición*. Obtenido de Definición:
<http://definicion.de/administracion/#ixzz45fNAB1oq>
- Definición. (s.f.). *Definición*. Obtenido de Definición:
<http://definicion.de/planeacion/#ixzz3rcSvuwcP>
- eHow. (10 de 2012). Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/definicion-manual-procedimiento-sobre_105392/
- fcae. (s.f.). *UNAM*. Obtenido de UNAM:
<http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>
- GIL, J., GEVARA, E., & ZAMBRANO, G. (2009). *La Salle pdf*. Obtenido de La Salle pdf:
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4579/T17.09%20G37p.pdf?sequence=2>
- GOMEZ, C., & ORQUIDEA, N. (2006). *La salle pdf*. Obtenido de La salle pdf:
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3766/00781110.pdf?sequence=1>
- J. Mónica Thompson B, J. A. (Septiembre de 2006). *Promonegocios*. Obtenido de Promonegocios:
<http://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>
- Manzano, J. T. (2015). *Reseña Historica de MOTOR'S GAP*. Curumaní .
- Ortiz, J. A. (8 de Abril de 2011). *ILUSTRADOS*. Obtenido de ILUSTRADOS:
<http://www.ilustrados.com/tema/112/Historia-Administracion.html>
- Pérez Porto, J., & Meriño, M. (2009). *Definición.de*. Obtenido de <http://definicion.de/organigrama/>
- PÉREZ RODRIGUEZ, G. (2015). *Objetivos Específicos Empresa MOTOR'S GAP*. Curumaní.
- Polilibros. (s.f.). *Polilibros*. Obtenido de Polilibros:
http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/polilibros/p_terminados/Planeacion_Estrategica_ultima_actualizacion/polilibro/Unidad%20IV/Tema4_5.htm
- Publi libros. (2013). Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/2013/TeoriaPugna-RelacionesI/08.pdf>
- Rodriguez, P. (22 de Marzo de 2010). *Economía Sencilla*. Obtenido de Economía Sencilla: <http://www.economiasencilla.com/gestion-empresarial/la-teoria-z/>
- Roldan, M. C. (9 de Noviembre de 2011). *Mundo Coaching Magazine*. Obtenido de <http://www.mundocoachingmagazine.com/aplicacion-de-la-axiologia-dentro-de-las-organizaciones/>
- Salazar, C. (17 de Octubre de 2007). *Teología e historias*. Obtenido de Teología e historias: <https://csalazar.org/2007/10/17/historia-de-la-administracion-en-las-antiguas-civilizaciones-3/>
- Serna, K. P. (6 de Noviembre de 2013). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/yq92hr7dcvnu/manual-de-funciones-y-procedimientos/>
- Teoría burucratca*. (15 de Marzo de 2015). Obtenido de Teoría burucratca:
<http://teoriasadministrativass.com.co/p/teoria-burocratica.html>

TORRADO MANZANO, J. P. (2015). *Visión empresa MOTOR'S GAP*. Curumaní.

Unne pdf. (s.f.). Obtenido de *Unne pdf:*
<http://exa.unne.edu.ar/informatica/sistemas.adm1/material/tema-7.pdf>

Apéndices

Entrevista dirigida al gerente de la empresa MOTOR´S GAP.

Universidad francisco de paula Santander

Facultad ciencias administrativas y económicas

Plan de estudios de tecnología en gestión comercial y financiera

¿El gerente es quien toma las decisiones de la empresa MOTOR´S GAP?

¿Al momento de encontrar algún error, cual es el proceso para solucionarlo?

¿Cómo es la comunicación entre el jefe y el empleado?

¿Tiene la empresa definido el Manual de Funciones y el Manuel de procedimiento?

¿Cómo es o cuál es el control que le lleva a los procesos?

Encuesta dirigida a los empleados del área administrativa de la empresa

MOTOR´S GAP

Universidad francisco de paula Santander

Facultad ciencias administrativas y económicas

Plan de estudios de tecnología en gestión comercial y financiera

Cargo: _____ **fecha:**

¿Conoce claramente sus funciones y tareas al interior de la empresa?

Sí _____ no _____

¿Cómo es la comunicación entre el jefe y el empleado?

Buena _____ Regular _____ Mala _____

¿Qué medios de comunicación utilizan?

Correo electrónico _____ Llamadas _____ Chats _____

Todas _____

¿Los miembros de la organización tienen bien definidas sus funciones y van encaminadas en un sentido común?

Sí _____ no _____

Considera usted que el personal de la empresa MOTOR´S GAP se encuentra motivado

Si _____ no _____

¿Cree que en la empresa se fomentan mecanismos de participación teniendo en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado y estas influyen en la toma de decisiones de las directivas?

Sí_____ no_____