



**Diseño Administrativo y organizativo para la empresa KAIRÓS SOLUCIONES
INTEGRALES de la ciudad de Bogotá D.C**

Jhon Fredy Rojas Menjura

Código 10312019865

Universidad Antonio Nariño

Programa Administración de Empresas

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Bogotá D.C., Colombia

2021

**Diseño Administrativo y organizativo para la empresa KAIRÓS SOLUCIONES
INTEGRALES de la ciudad de Bogotá D.C**

Jhon Fredy Rojas Menjura

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:
Administrador de Empresas

Director (a):
Jasblehydy Arjenys Fuentes Vaca

Línea de Investigación:
Gestión de las organizaciones, sublínea Gestión del conocimiento

Universidad Antonio Nariño
Programa Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Bogotá D.C., Colombia

2021

NOTA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado

_____, Cumple con

los requisitos para optar

Al título de _____.

Firma del Tutor

Firma Jurado

Firma Jurado

Bogotá, 21 de Noviembre de 2021 .

Contenido	Pag
1. Resumen ejecutivo de la propuesta	8
2. Justificación	10
3. Estado del Arte	12
4. Formulación del problema	16
5. Objetivos	17
5.1 Objetivo General	17
5.2 Objetivos Específicos.....	17
6. Marco Teórico	19
7. Metodología	25
7.1 Definición y Justificación del Tipo de Estudio:	25
7.2 Población y Muestra.....	25
7.3 Fuentes y Técnicas de Recolección de Información:.....	25
8. Resultados de la investigación.....	26
8.1 Estado actual de la empresa Kairós Soluciones Integrales	26
8.2 Análisis DOFA	35
8.3 Misión	38
8.4 Visión	38
8.5 Valores Organizacionales	38
8.6 Estructura Organizacional:.....	41
8.7 Descripción General:.....	42
8.8 Manual de Funciones por cargo.....	45
8.9 Mapa de Procesos	65
8.10 Descripción de los Procesos	68
9. Conclusiones	75
10. Anexos	76

11. Referencias Bibliográficas80**Agradecimientos especiales**

Este trabajo está dedicado a mi familia, en especial a mi Madre, quien ha sido el motor de mi vida, mi gran apoyo en los buenos y malos momentos y la razón de muchos de mis logros, a Camila García a quien agradezco su apoyo, motivación y ser un pilar fundamental en mi vida, a la profesora Jasblehydy Fuentes por guiarme en el proceso del presente trabajo y por último a Diana Toro y su empresa Kairós Soluciones Integrales, quienes depositaron su confianza en mí, para la realización del Trabajo de Grado.

1. Resumen ejecutivo de la propuesta

El presente trabajo tiene por objeto realizar un diseño administrativo y organizativo para la empresa Kairós Soluciones Integrales de la ciudad de Bogotá D.C., la cual tiene 4 principales líneas de negocio que son fumigación y manejo de plagas, mantenimiento preventivo y correctivo, aseo y limpieza y jardinería; la empresa tiene 2 años desde su creación y tiene problemas en su estructura administrativa y de gestión.

Este documento empezará con una revisión de la literatura académica sobre gestión administrativa y trabajos similares como aporte al proceso de investigación, posterior a ello se realizará un diagnóstico de la empresa y por último se propondrá el diseño de propuestas de mejoramiento.

Abstract

The purpose of this work is to realize an administrative and organizational design for the company Kairós Soluciones Integrales in the city of Bogotá DC, which has 4 main lines of business that are fumigation and pest management, preventive and corrective maintenance, cleaning and gardening; the company has 2 years since its creation and has problems in its administrative and management structure.

This document will begin with a review of the academic literature on administrative management and similar works as a contribution to the research process, after which a diagnosis of the company will be made and finally the design of improvement proposals will be proposed.

Introducción

Los procesos administrativos son de suma importancia para las empresas, ya que permiten que la organización tenga un mejor manejo, asimismo que pueda lograr sus objetivos y realizar labores y funciones de una manera más eficaz y eficiente. Son diversas las teorías administrativas que existen y a lo largo de los años han ido evolucionando, algunas se complementan entre sí y otras tienen diferentes postulados.

Si bien dichas teorías no garantizan el éxito de una empresa, son pilares fundamentales que sirven de apoyo y como modelos en los procesos de gestión, por medio de los cuales se pueden realizar planes de mejora.

En el presente trabajo se diseñará un modelo de gestión administrativa para la empresa Kairós Soluciones Integrales de la ciudad de Bogotá, creada hace cerca de dos años, la cual tiene la necesidad de crear su estructura administrativa, ya que tiene proyecciones de crecimiento y consolidación de la marca, con la oportunidad de establecer nuevas alianzas con diversos clientes, ampliar sus líneas de negocios y lograr el cumplimiento de sus objetivos corporativos.

2. Justificación

La gestión administrativa es un campo trascendental en el desarrollo de las empresas, con la cual se busca el cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo que tengan las mismas, mediante la correcta asignación y división de funciones y tareas, a cada una de las personas que integran la organización y una correcta aplicación del proceso administrativo (Planear, Organizar, Ejecutar, Controlar y Evaluar), motivo por el cual es indispensable que las empresas cuenten con un diseño administrativo acorde a sus necesidades y objetivos, todo con el fin de tener un norte en la consecución de logros y metas, mediante la articulación de todas las áreas de la empresa.

Si bien las grandes empresas, aquellas que tienen trayectoria o multinacionales, cuentan con diseños administrativos fuertes y estructurados en sus unidades funcionales y de negocio, eso no garantiza el éxito de las mismas, ya que necesariamente las empresas se tienen que estar actualizando ante un mundo de constantes cambios en diversos ámbitos tanto económicos, sociales, culturales, políticos, tecnológicos y otros, y donde la competencia es un factor clave en el crecimiento.

Mediante el presente trabajo se pretende analizar a la empresa Kairós Soluciones Integrales de la ciudad de Bogotá, donde se parte de la necesidad que tiene dicha empresa de organizar su estructura interna, ya que si bien lleva más de 2 años en el mercado y actualmente tiene varias líneas de negocio tales como fumigación en conjuntos residenciales, arreglo de fachadas, control de plagas, desinfección de ambientes, mantenimiento preventivo y correctivo en Propiedad Horizontal, instalaciones industriales entre otros, no cuenta con un diseño administrativo y organizativo estructurado, motivo por el cual se propone realizar un plan de

mejora en su parte administrativa, ya que Kairós está en proyección de crecimiento, tanto en el establecimiento de nuevas alianzas estratégicas con clientes y proveedores, como de nuevas líneas de mercado a nivel Bogotá y en otros departamentos de Colombia. El estudio tendrá como efecto en la empresa el diseño de su estructura jerárquica, la división de cargos y funciones, el diseño y documentación de un manual de funciones y mapa de procesos para los empleados, además de la definición de su Misión, Visión y Valores corporativos, todo con el fin de mejorar sus procesos y lograr el cumplimiento de los resultados esperados en el corto plazo, de una manera más asertiva y eficiente.

Con el actual trabajo de investigación se pretende definir algunas pautas necesarias para realizar un diseño administrativo y organizativo de la empresa Kairós Soluciones Integrales de la ciudad de Bogotá D.C. y establecer la importancia que tiene la misma, en la consecución de los objetivos empresariales de corto, mediano y largo plazo.

Además de ser un aporte a la universidad, también es un aporte del investigador al proceso de desarrollo académico, con el que se busca aplicar conceptos y conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera y de esta manera poder culminar de manera exitosa los estudios académicos del programa.

3. Estado del Arte

Sabogal C y Vargas J (2017) “*Gestión Administrativa para el fortalecimiento del programa de Egresados en la Universidad Nacional de Colombia*”. La investigación se propuso establecer métodos que permitieran evaluar el desempeño actual de los Coordinadores de sedes y facultades del Programa de Egresados de la Universidad Nacional y diseñar e implementar un modelo administrativo para fortalecer dicho programa, con el fin de mejorar el seguimiento que la universidad hace a sus egresados, determinar su estado actual en el mercado laboral y los aportes que hayan realizado a la sociedad y asimismo tener criterios para establecer qué carreras nuevas se pueden proponer, cuales modificar o incluso cuales deben desaparecer, de acuerdo a la demanda existente.

Como conclusión general, el autor resalta que “se demuestra que la gestión administrativa es un canal que permite diagnosticar, planear, ejecutar, controlar y evaluar para alcanzar las metas propuestas y llegar al mejoramiento del programa de egresados” (Sabogal y Vargas, 2017, p. 94).

Esta tesis sirve como aporte al presente trabajo de investigación, ya que permite determinar la metodología y pautas necesarias para establecer un plan de mejora, aplicado a la empresa Kairós, donde se busca diagnosticar, ejecutar y proponer una solución desde la gestión administrativa.

Uribe D y Saldarriaga J (2018) “*Propuesta de un plan de gestión administrativa para la empresa Green Soluciones prácticas y frescas de la ciudad de Pereira*”. Dicho trabajo busca establecer un modelo de gestión administrativa para la empresa Green Soluciones prácticas y frescas de la ciudad de Pereira, la cual se encarga de procesar y vender frutas y verduras

empacadas al vacío y pulpas de fruta a empresas y restaurantes, con el fin de aportar a su crecimiento y expansión en el mercado, ya que si bien se ha mantenido mediante procesos empíricos, es indispensable la documentación de sus procesos administrativos los cuales la empresa no ha delimitado y que en su proceso de expansión se requiere dicha estructura, ya que muchos de sus clientes así lo requieren.

Como conclusión del trabajo fue necesario la implementación de un manual de funciones y cargos para sus empleados, con el fin de asignar responsabilidades, además de realizar una definición clara de su misión, visión, valores corporativos y otros y por último la creación de una estructura jerárquica y niveles de autoridad, con el fin de mejorar la comunicación entre áreas.

Particularmente esta tesis es de gran aporte al actual trabajo, ya que tiene una misma línea de investigación, donde se busca mejorar los procesos de gestión administrativa de la empresa Green soluciones prácticas, la cual es una microempresa, permitiendo tener así un adecuado modelo a seguir. De dicho trabajo se rescata principalmente la documentación de funciones a los trabajadores de la empresa, la definición de un modelo organizacional idóneo, el desarrollo de una manual de funciones, a partir del trabajo en campo que se realizó con los trabajadores, entre otros aspectos.

Ramírez P y Garavito M (2018) *“Propuesta estratégica para el mejoramiento de la gestión Administrativa en los procesos operativos de las pymes, objeto de estudio en la ciudad de Medellín”*. Trabajo para analizar las Pymes en Medellín, realizando su correspondiente diagnóstico y propuestas para mejorar sus procesos aplicando el proceso administrativo (planear, organizar, ejecutar, controlar y evaluar), con el fin de darle un norte a las empresas en la búsqueda de su misión, visión y objetivos corporativos, de igual modo que los empleados vayan

en dirección hacia el cumplimiento de los mismos, todo con el fin de que las empresas no caigan en situaciones inestables como cierres de compañías, quiebras o problemas estructurales, al tener que competir con empresas consolidadas y posicionadas en el mercado o multinacionales y además busca que se proyecten a tener una correcta participación en el mercado tanto interior como en el exterior.

Como conclusiones del trabajo, se destaca que las PYMES deben fortalecer su planeación estratégica en la toma de decisiones, fomentar una cultura de innovación en sus procesos y mantener el enfoque en su recurso humano, brindando capacitación constante y herramientas adecuadas para el correcto desarrollo de su trabajo.

Con esta tesis se pueden destacar aportes al presente trabajo, como el enfoque que se da en proponer planes de gestión administrativa a nivel de las PYMES, caracterizadas por ser distintas a las grandes compañías, al tener un menor número de empleados y en muchos casos tienen desconocimiento de los modelos de gestión administrativa, al ser empresas que manejan sus operaciones de un modo más “informal y empírico”, además de la importancia de que las PYMES tengan clara su Misión y Visión, con el fin de que centren sus esfuerzos y recursos en la consecución de los mismos.

Bernal J (2015) *“Análisis de prácticas y procesos de gestión administrativos que hacen de Ecopetrol una empresa exitosa. Caso refinería de Cartagena”*. En este trabajo más allá de implementar nuevos modelos administrativos, se dan a conocer las prácticas de gestión administrativa implementadas por Ecopetrol, puntualmente analizando el caso Reficar (Refinería de Cartagena), su impacto y éxito en el desarrollo de la empresa y determinar qué teorías administrativas son implementadas allí. Concluye dicho trabajo que debe haber un correcto

direccionamiento estratégico en la gestión de procesos y control de los mismos, concorde a las normas de la empresa, las normas nacionales e internacionales, también hace especial énfasis en el control que se realiza a los procesos individuales que conforman los variados sistemas de Reficar.

Como aporte al trabajo se enfatiza en la necesidad de realizar un adecuado análisis del entorno de la empresa Kairós (factor externo), ya que el hecho de seguir un riguroso cumplimiento de las prácticas y procesos, no siempre lleva al éxito económico, porque la empresa se debe adaptar a los cambios y evolucionar, más en un entorno tan altamente competitivo como el actual.

Montenegro J (2020) *“Propuesta de gestión de riesgos empresariales-el caso del COVID-19”*. Esta investigación busca mediante modelos de gestión administrativa, determinar los factores y variables necesarias para que las empresas puedan continuar con sus operaciones, de acuerdo al contexto de la pandemia del Covid-19 en la ciudad de Bogotá D.C. Una conclusión según Montenegro (2020) es que “las empresas en tiempos de pandemia deben actuar en un contexto de baja demanda y bajos créditos o préstamos por parte del sector financiero. El evitar esta dependencia del sector financiero involucra un autofinanciamiento y auto sostenibilidad”.

Mediante esta tesis, se hace el aporte del concepto “gestión del riesgo” desde el campo administrativo, con el que se busca tener una adecuada toma de decisiones de acuerdo al tipo de riesgo que presente la empresa (económico, geopolítico, ambiental, tecnológico, social, entre otros). Para elaborar la misión, visión y estructura organizacional de la empresa Kayrós Soluciones Integrales, se deben tener en cuenta dichos factores de riesgo.

Briones A (2014) *“Modelo de Gestión Administrativa para la empresa Recolplastics Adel Canton Puebloviejo parroquia San Juan”*. Este trabajo busca mejorar los procesos administrativos y estructura interna de la empresa Recolplastic S.A de San Juan-Puebloviejo (Ecuador). Se realiza su respectivo diagnóstico, encuestas y observación directa a los clientes y empleados de la empresa, en donde se evidencian aspectos a mejorar en cuanto a sus procesos, documentación de actividades, definición de objetivos y metas y procesos de control.

Un aporte importante al trabajo de investigación en la empresa Kairós, es el diagnóstico y posterior aplicación de encuestas a trabajadores y su respectiva interpretación de datos, para luego establecer la Misión, Visión, objetivos corporativos y definición de su organigrama estructural.

4. Formulación del problema

¿Cómo puede la empresa Kairós Soluciones Integrales mejorar sus procesos de gestión administrativa?

5. Objetivos

5.1 Objetivo General

Diseñar la estructura administrativa y organizativa para la empresa KAIRÓS SOLUCIONES INTEGRALES de la ciudad de Bogotá.

5.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la empresa KAIRÓS SOLUCIONES INTEGRALES de la ciudad de Bogotá.
- Definir la misión, visión y valores corporativos.
- Establecer la Estructura organizacional de la empresa y describir áreas de trabajo.
- Determinar manual de funciones y mapa de procesos.

6. Marco Teórico

El presente trabajo es un aporte que se hace al proceso investigativo de la universidad y del programa de Administración de Empresas, el cual se soportará en la línea de investigación de Gestión de las Organizaciones y la sublínea Gestión del Conocimiento, la cual permite fomentar una cultura de innovación y cambio y a su vez, generar un entorno competitivo. Según palabras de Nonaka (2007), “La empresa creadora de conocimiento tiene que ver tanto con ideales como con ideas. Ese hecho fomenta la innovación. La esencia de la innovación es crear nuevamente el mundo de acuerdo con una visión o ideal particular” (p. 164).

El trabajo se va a enfocar desde la Gestión Administrativa en las empresas, por lo que se va a soportar en las siguientes Teorías Administrativas:

Teoría Clásica de la Administración de Henri Fayol: Es la base de la Teoría Administrativa Moderna, Fayol “elaboró una teoría que sostiene que en la empresa hay seis funciones: administrativa, técnica, comercial, financiera, contable y seguridad social” (E. Palladino y L. Palladino, 1998, p.14). El planteamiento de Fayol se basa en la división del trabajo, con el fin de especializar a las personas en ciertos tipos de tareas, para aumentar la eficiencia, conceptos como la Unidad de Mando y Unidad de Dirección (Agüero, 2007). Además, estableció el proceso administrativo (Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar).

Es importante tener en cuenta que, para la consecución de los objetivos empresariales a corto, mediano y largo plazo, la empresa debe tener una correcta delimitación de sus áreas funcionales y de su estructura Jerárquica, con el fin de que haya una eficiente distribución de las tareas y funciones.

Teoría Humanista de la Administración: Se basa en las relaciones humanas, en no ver al hombre como una máquina, sino como un ser complejo con necesidades y valores. Hay varios autores que sustentan estas teorías, el primero de ellos fue Elton Mayo, quien hizo varios experimentos para evaluar cómo influyen las condiciones físicas en el trabajo y su impacto en la productividad de las empresas (Agüero, 2007). Otro autor importante para esta teoría es Abraham Maslow, con su Jerarquía de las Necesidades en la que se establece un orden de Necesidades del ser humano, empezando por las más básicas que están en la base y las cuales son las primeras que se tienen que satisfacer, antes de las que están en niveles superiores. El orden es: Necesidades Fisiológicas, de seguridad, de pertenencia, de estima y autorrealización (Schultz, 2010).

Mediante esta teoría se busca dar prioridad a la dignidad humana en un ambiente laboral, es decir, cambiar el pensamiento de que el hombre debe actuar como una “máquina”, ya que el ser humano es complejo y tiene necesidades que satisfacer, factores que se deben tener en cuenta en las organizaciones, con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia en los puestos de trabajo; un empleado motivado tiende a ser más productivo.

Teoría de los dos Factores: Ésta teoría fue postulada por Frederick Herzberg, en la que se concluye que la motivación en un ambiente laboral depende de dos factores fundamentales, el factor de higiene y el de motivación. Herzberg (como se citó en Manso, 2002) plantea que los factores de higiene están asociados a sentimientos de insatisfacción por parte de los empleados, sentimientos atribuidos a sus puestos de trabajo, mientras que los factores de Motivación hacen referencia a experiencias de satisfacción por el contenido de los puestos de trabajo.

Similar a la Teoría Humanista de Elton Mayo, permite dar un enfoque desde la motivación humana, para evaluar aquellos factores en los puestos de trabajo, que les permita a los trabajadores desarrollar sus labores de una manera más eficiente, al sentirse más atraídos y motivados por los beneficios que les ofrece dichos puestos.

Teoría de la Contingencia Racional: Aquí hacen especial énfasis en la importancia del entorno para las Organizaciones, las cuales se deben adaptar sus estructuras funcionales a dicho entorno, para tener éxito (Agüero, 2007). “La importancia de esta escuela radica en que plantea la posibilidad de que, dependiendo de la industria y el medio ambiente en el que trabaje una organización, se vea afectada de manera distinta por las influencias externas” (Rivas, 2009, p.19).

Los factores externos deben ser muy tenidos en cuenta en cualquier Organización, ya que el mundo actual presenta constantes cambios tanto en lo económico, social, cultural, tecnológico, político, entre otros, y debido a la Globalización dichos cambios se han acelerado, generando así un entorno altamente competitivo, en donde el éxito de las empresas depende en gran medida a la capacidad que tenga para adaptarse, por tal razón es un factor trascendente en la investigación a realizar.

Teoría del Comportamiento: Su creador fue Herbert Simon y la finalidad es que todos los empleados de una organización puedan tomar decisiones, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, pero esas decisiones deben estar de acuerdo a su nivel jerárquico. Según Simon (como se citó en Rivas,2009) hay dos tipos de decisiones, las Programables que tienen que ver con procedimientos establecidos y las No programables responden a la intuición y experiencia.

La empresa debe tener un adecuado esquema o diagrama organizacional, en donde se definan las funciones de cada empleado, de acuerdo a su nivel de responsabilidad, con el fin de Jerarquizar, dividir el trabajo y llegar al logro de los objetivos.

Teoría de la Dependencia de Recursos: Aquí se hace un análisis interno de la empresa, con el fin de determinar sus capacidades reales, fortalezas y debilidades, ya que debido al entorno actual se busca establecer qué necesidades son las que realmente pueden satisfacer las empresas más no cuales quieren satisfacer (Rivas, 2009).

El análisis interno es bastante trascendental porque permite tener un adecuado uso de los recursos y optimizarlos, de acuerdo a las funciones de la empresa y sus objetivos, en busca de la eficiencia y eficacia. Para dicho análisis se puede aplicar matrices como la DOFA (Debilidad, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas).

Teoría Neoclásica: Su principal autor es Peter Drucker (1954), el cual destaca tres principales aspectos de las organizaciones: 1.) En cuanto a los Objetivos: Las organizaciones deben establecer sus objetivos con claridad, para poder evaluar sus resultados y eficiencia. 2). En cuanto a la administración: según Drucker todas las organizaciones “exigen la reunión de muchas personas que deben actuar en conjunto e integrarse en un esfuerzo común” (Chiavenato,2006, P.132). 3) En cuanto al desempeño individual: La organización por sí sola no funciona, ya que necesita de los individuos, los cuales deben ser eficaces en sus funciones.

Esta teoría sirve de base para la investigación en la empresa Kairós, al momento de diseñar el manual de funciones de los empleados, porque se les debe asignar funciones y responsabilidades acordes y en orientación al cumplimiento de la Misión y Objetivos corporativos, y las cuales puedan ser realizadas de una manera eficaz y eficiente.

El proceso administrativo según:

Urwick: Si bien propuso 7 elementos o funciones del administrador, éstas no se separan del concepto impuesto por Fayol. Lyndall Urwick los define así: Investigación, Previsión, Planeación, Organización, Coordinación, Dirección, Control. “Los elementos de la administración constituyen la base de una buena organización, puesto que una empresa no puede desarrollarse en función de las personas, sino de su organización” (Chiavenato, 2006, P.75)

Gulick: Luther Gulick plantea siete elementos o funciones del administrador, de la siguiente manera: Planeación: Trazar las líneas generales, para alcanzar los objetivos de la empresa. Organización: Establecer la estructura jerárquica de la empresa. Asesoría: Preparar y entrenar al personal. Dirección: Asumir el liderazgo y toma de decisiones en la empresa. Coordinación: Toma de decisiones, de acuerdo a los diferentes cargos. Información: Similar a la actividad de control, por medio de registros, documentación y otros. Presupuestación: Contabilidad y control.

Estas dos teorías son similares a la de Henry Fayol sobre el proceso administrativo, sin embargo, se pueden aplicar a la empresa Kairós, con el fin de tener una mejor estructura administrativa, ya que complementan aspectos fundamentales para la creación de la estructura Organizacional de la empresa.

Teorías de Estructura Organizacional:

Teoría Científica de la Administración: Su principal autor es Frederick Winslow Taylor, el cual creó normas para tener que la mano de obra tenga mejor rendimiento y aumentar la eficiencia en las organizaciones, así como en los materiales, mediante el estudio de tiempos, la

especialización de tareas, selección de personal y otros. Para Taylor “el tipo de organización por excelencia es la organización funcional, consiste en dividir el trabajo de manera que cada hombre, desde el asistente hasta el superintendente, tenga que ejecutar la menor variedad posible de funciones” (Chiavenato, 2006, P.56).

Dicha teoría es de gran aporte al momento del diseño del Manual de Funciones de la empresa, porque se tiene que establecer una correcta asignación de funciones a cada cargo, con el fin de que la empresa sea eficiente, en pro de sus objetivos.

Teoría Burocrática: Creada por Max Weber, donde manifiesta que la mejor forma de organización es la burocracia, donde debe haber reglas claras y racionales, además de la especialización de los trabajadores tanto en su campo como en sus funciones, con el objetivo de tener una mejor eficiencia en la empresa.

Como aporte al trabajo se destaca la especialización de tareas, cuando se diseñe la estructura Jerárquica de la empresa y la documentación de funciones y procesos.

Teoría de los Sistemas Cooperativos: Su autor es Chester Barnard, allí destaca que el éxito de una organización está en la cooperación entre personas, donde se van creando grupos sociales ya que las personas por sí solas no podrían desarrollar ciertas funciones; “como las personas tienen limitaciones personales (biológicas, físicas y psicológicas), necesitan superarlas por medio del trabajo conjunto, la cooperación entre las personas surge de la necesidad de superar las limitaciones que restringen la acción aislada de cada una” (Chiavenato, 2006, P.84).

Como aporte principal al trabajo a diferencia de las otras teorías, se puede destacar que también se debe tener en cuenta las limitaciones del ser humano por mera naturaleza,

al momento de la creación de cargos, para tener una buena coordinación y ejecución de tareas, es trascendental una cooperación efectiva.

Conceptos claves:

Diseño Organizacional: Es la forma o estructura en que debe ir una empresa, con el fin de asignar funciones y cargos de manera que se mejore la eficiencia de la misma. “El diseño organizacional retrata la configuración estructural de la organización e implica el arreglo de los órganos dentro de la estructura para: aumentar la eficiencia y la eficacia organizacional”.

(Chiavenato, 2006, P.456)

Es importante este concepto para el trabajo de investigación, ya que en la delimitación de los cargos y funciones de la empresa Kairós, se debe tener un análisis adecuado acerca de cuál es la mejor manera de establecer cargos y funciones, que estén acordes a la búsqueda de los objetivos corporativos.

Proceso administrativo: Es un conjunto o serie de funciones administrativas que busca lograr los objetivos de la empresa (Planificación, Organización, Dirección y Control).

Es un concepto trascendental en el trabajo de investigación, porque permite dar un orden, una serie de pasos para el diseño, elaboración y ejecución de planes y mejoras en la administración y procesos de la empresa Kairós Soluciones Integrales.

Organigrama: Es el diagrama o representación gráfica de la estructura que tiene una empresa, allí se pueden ver los cargos y áreas.

Es un concepto necesario para la elaboración de la Estructura Organizacional de la empresa Kairós, ya que mediante el organigrama se puede ver de manera de gráfica los niveles de autoridad y cada cargo que tiene la empresa.

Estructura Jerárquica: Según palabras de Chiavenato (2006) “representa la distribución de la autoridad y de la responsabilidad en los diversos niveles de la estructura. Cada nivel jerárquico por encima de los demás tiene más peso en las decisiones”. (p. 137).

Uno de los objetivos principales del trabajo de investigación es el diseño de la estructura jerárquica de la empresa Kairós, motivo por el cual se hace necesario tener presente dicho concepto.

7. Metodología

7.1 Definición y Justificación del Tipo de Estudio:

La investigación que se va a llevar a cabo en el desarrollo del presente trabajo será de tipo **Descriptivo**, ya que mediante este tipo de estudio se permite detallar y especificar las propiedades y características del fenómeno, grupo o población a analizar, esto se logra gracias a la recolección y medición de información sobre determinadas variables (Sampieri, 2014).

En la investigación se detallará como se encuentra la situación de la empresa Kairós Soluciones Integrales, haciendo un diagnóstico para comprender su estructura, procesos, procedimientos y organización, con el fin de hacer el respectivo Plan de Mejora administrativo.

El tipo de método será **inductivo**, en donde por medio de datos particulares se llega a un conocimiento general.

7.2 Población y Muestra

La presente investigación se realiza a los empleados de la empresa Kairós Soluciones Integrales de la ciudad de Bogotá D.C., la cual cuenta actualmente con una planta de personal de 15 funcionarios, de los cuales 7 son mujeres y 8 hombres, todos de nacionalidad colombiana.

7.3 Fuentes y Técnicas de Recolección de Información:

Primarias: Se realizaron visitas a la empresa Kairós Soluciones Integrales de la ciudad de Bogotá D.C, en donde se vio cómo estaba organizada, sus áreas de trabajo y las funciones de cada cargo, mediante **Observación Directa** y entrevistas a los empleados y su Representante Legal, también se diseñó y formalizó una encuesta que consta de 10 preguntas, dirigidas a todo el personal que la conforma.

Secundarias: Se hizo la revisión y análisis documental por medio de internet, libros, artículos científicos, tesis de grado y repositorios de universidades.

7.4 Variables de Análisis:

- Edad
- Tiempo Laborado en la empresa
- Nivel de Estudios
- Conocimientos específicos de la empresa
- Personal a cargo

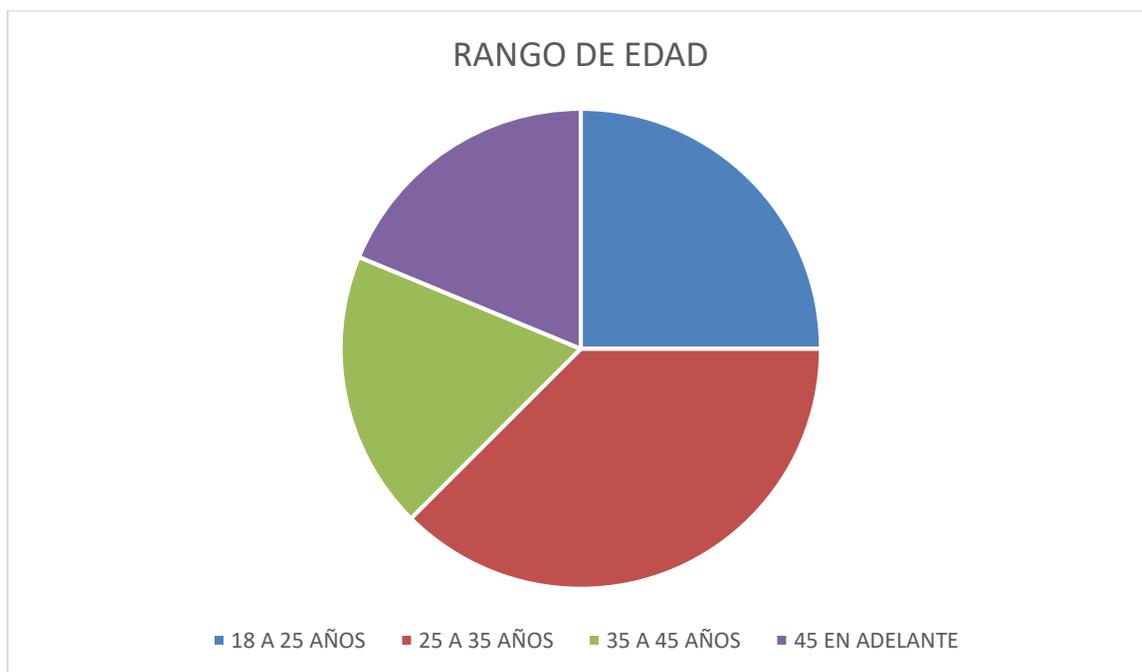
8. Resultados de la investigación

De acuerdo a los resultados de la investigación en la empresa Kairós Soluciones Integrales, se definen y estructuran los siguientes aspectos:

8.1 Estado actual de la empresa Kairós Soluciones Integrales

En total, la encuesta se realizó a 16 personas que trabajan actualmente con la empresa Kairós Soluciones Integrales, incluida su Representante Legal. Se tiene la siguiente información:

1. ¿Cuál es su Rango de Edad?

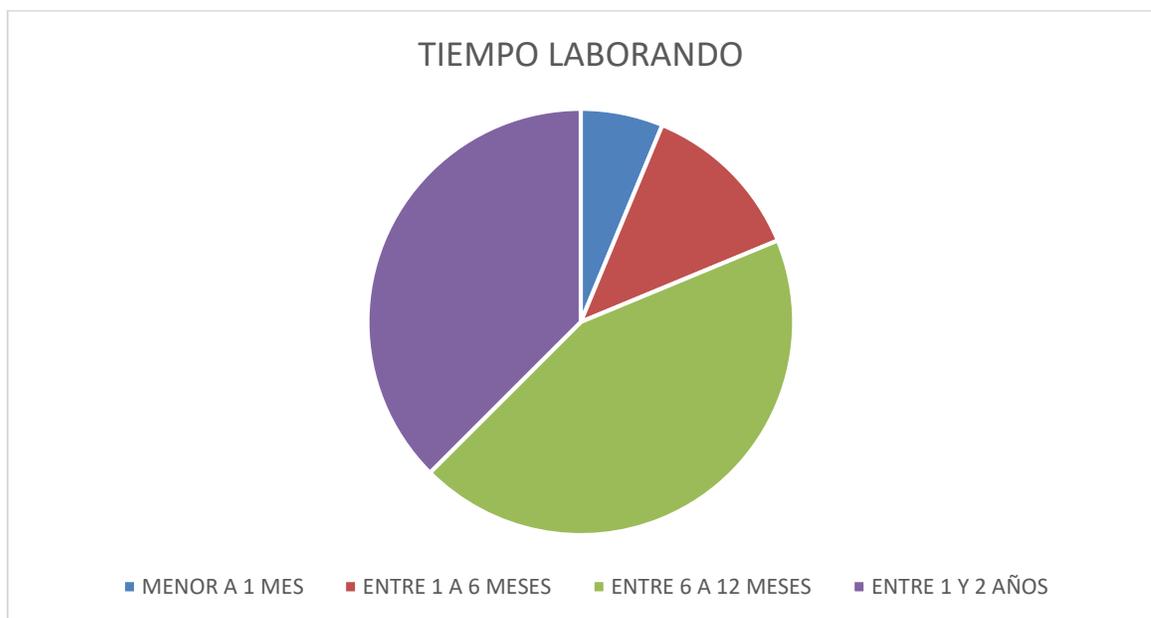


- 25% del personal se encuentra en el rango de los 18 a 25 años.
- 37% del personal está en el rango de los 25 a 35 años.
- 19% del personal está en el rango de 35 a 45 años
- 19% del personal está en el rango de 45 en adelante

Análisis:

Se evidencia que el mayor porcentaje del personal se encuentra en el rango de los 25 a 35 años (37%), y el menor porcentaje está en los rangos de 35 a 45 años y de 45 en adelante, lo cual indica que la empresa Kairós tiende a contratar personal joven.

2. ¿Cuánto tiempo lleva laborando?



- 6% del personal lleva menos de 1 mes laborando
- 12% del personal lleva entre 1 a 6 meses laborando
- 44% del personal lleva entre 6 a 12 meses laborando
- 38% del personal lleva entre 1 a 2 años laborando

Análisis:

Aunque el 82% del personal lleva entre 6 a 2 años laborando en la empresa, se encuentra que la mayor rotación está ubicada en el área operativa (18% de 1 a 6 meses).

3. ¿Cuál es su Nivel de Estudios?



- 19 % del personal tienen nivel educativo Primaria
- 25% del personal tienen nivel educativo Bachillerato
- 31% del personal tienen un Técnico/Tecnólogo
- 25% del personal tienen Universitario

Análisis:

El 44% del personal tiene nivel educativo básico y el 56% tiene un Técnico/ Tecnólogo o Universitario, se evidencia que la parte Administrativa y Comercial requiere de un nivel educativo superior mientras que la Operativa no es del todo indispensable.

4. ¿Conoce la Misión/Visión de la empresa?

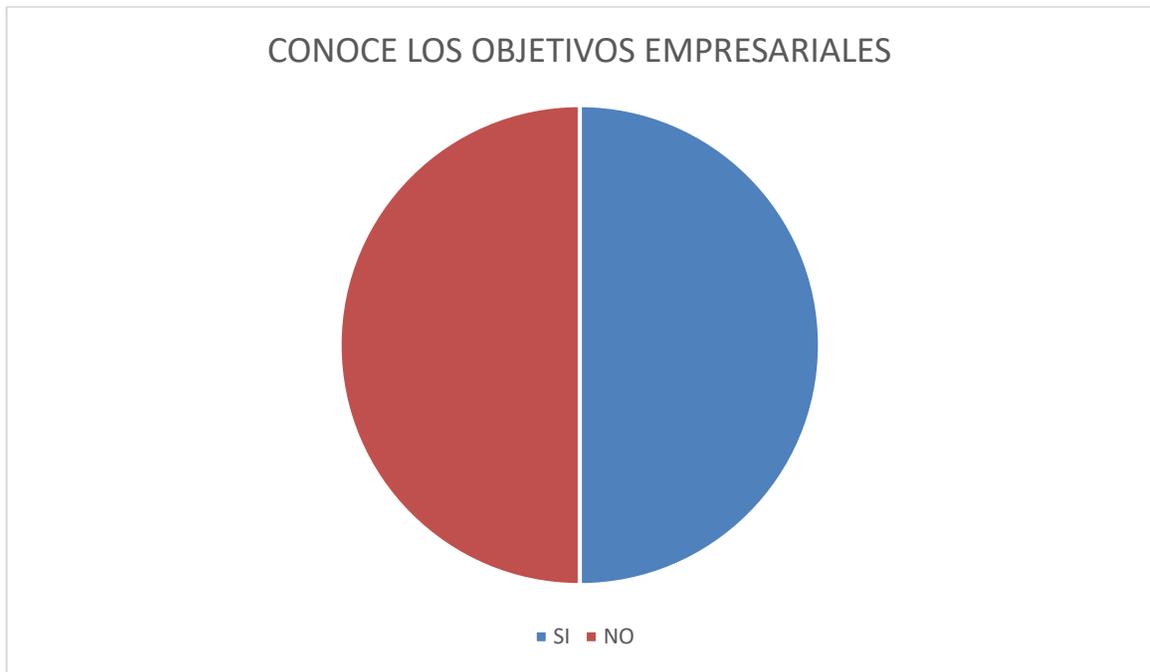


37% de personal conoce la Misión/Visión de la empresa, en cambio 63% no las conoce.

Análisis:

La empresa no tiene una Misión/Visión en un documento por escrito, por lo cual es necesario definir estos dos aspectos y darlos a conocer a todo el personal que labora allí, con el fin de llegar al logro de los objetivos corporativos.

5. ¿Conoce los Objetivos?



- 50% del personal conoce los Objetivos Empresariales, el otro 50% restante no la conoce.

Análisis:

Kairós debe mejorar en sus procesos de capacitación, para que el 100% del personal tenga claros los Objetivos Empresariales, independiente del cargo, con el fin de generar identidad y sentido de pertenencia por parte de los empleados hacia la empresa.

6. ¿Conoce el Manual de sus Funciones?

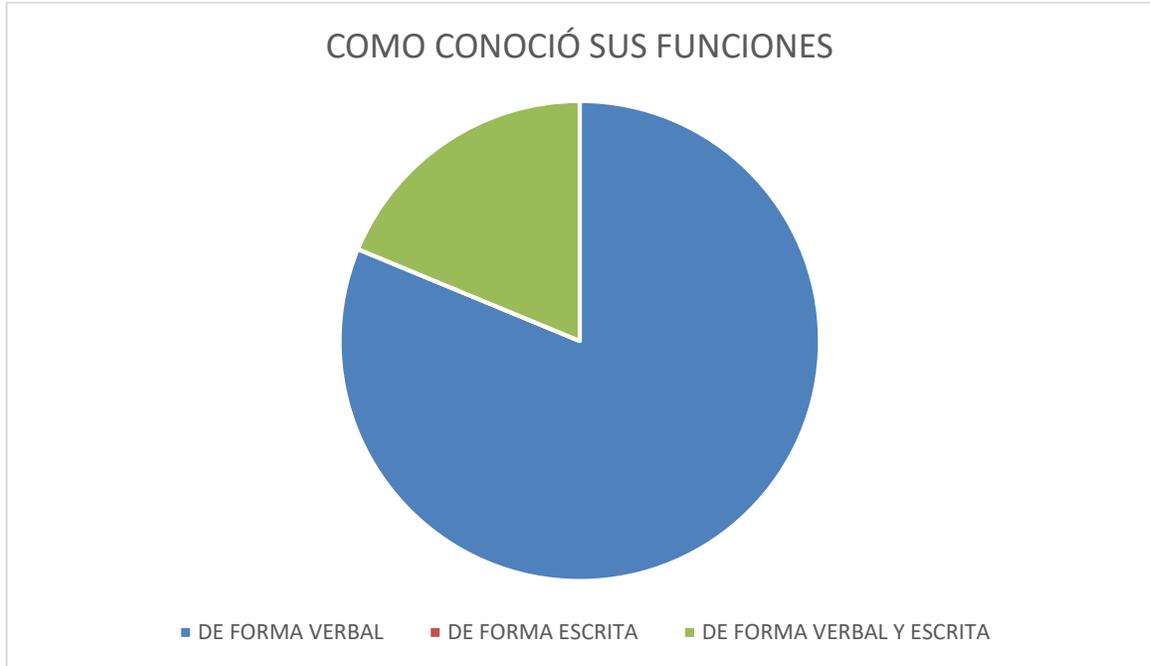


- 25% del personal conoce el Manual de sus Funciones, el 75% restante no lo conoce.

Análisis:

Este resultado se debe a que, en la mayoría de los cargos, Kairós no cuenta en el momento con su debido Manual de Funciones del empleado documentado por escrito, aspecto en el cual se debe realizar un plan de mejora.

7. ¿Cómo conoció sus Funciones?



- 81% del personal conoció sus funciones de forma verbal y el 19% restante escrita y verbal.

Análisis:

La mayoría de cargos en la empresa Kairós, no cuenta con el Manual de Funciones, las órdenes y funciones se dan en su mayoría de forma verbal. Se debe trabajar en su estructura administrativa para la definición de los cargos.

8. ¿Tiene personas a cargo?

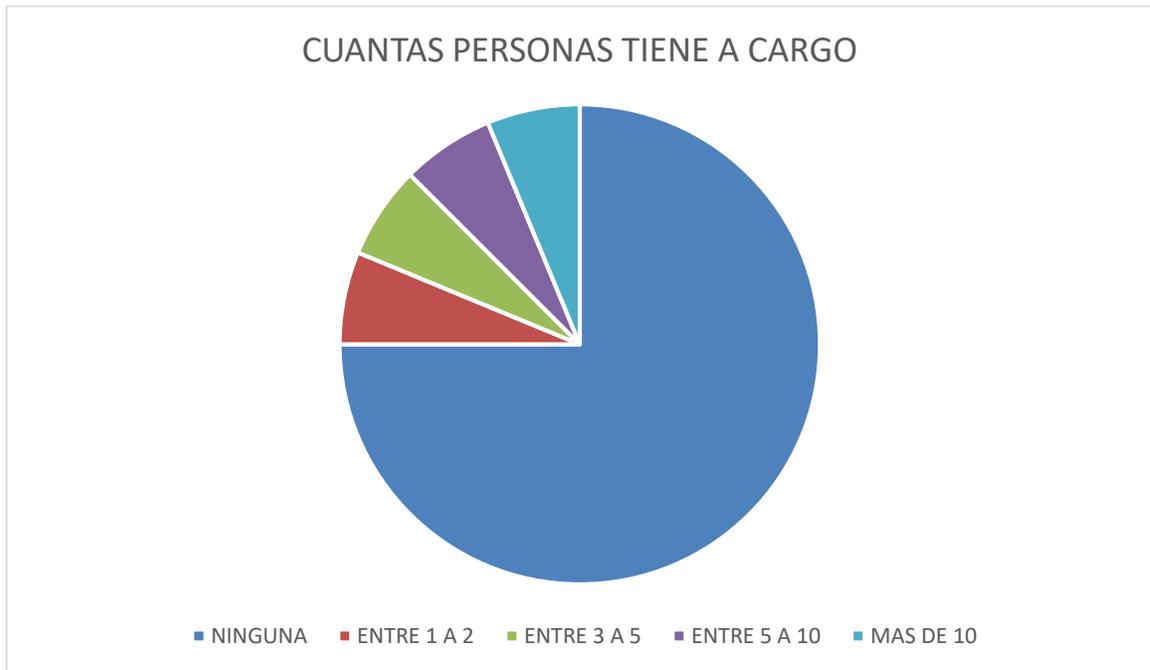


31% del personal tiene empleados a cargos, mientras el 69% no tiene personal a cargo.

Análisis:

Mediante este resultado se empieza a ver la Estructura Jerárquica de la empresa Kairós, los niveles de responsabilidad y la asignación de Funciones, lo cual es de suma importancia para el diseño organizacional de la misma.

9. ¿Cuántas personas tiene a cargo?



- 75% 12 empleados no tienen personal a cargo, el 25% restante sí tiene personal a cargo.

Análisis:

Aquí se puede ver con más detalle la Estructura Jerárquica de la empresa Kairós, si bien es una pequeña empresa con 16 trabajadores en el momento, delega sus responsabilidades a los Jefes de cada área (Administrativa/Comercial, Financiera y Operativa).

8.2 Análisis DOFA

	Fortalezas	Debilidades
<h1>MATRIZ DOFA</h1>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diversificación de actividades: Cuenta con varias líneas de servicios y productos ✓ Integración de Servicios: Unifica varios servicios en una sola empresa. ✓ Maquinaria propia: No depende de maquinaria de terceros porque tiene propias. ✓ Experiencia en administración de Propiedad Horizontal ✓ Creatividad: Kairós está en proceso de creación de nuevas líneas tales como aseo personal y hogar, está en constante proceso de apertura de nuevos mercados. ✓ Empatía con clientes ✓ Evaluación continua ✓ Formación complementaria 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Selección de personal no asertiva: Falta mejorar los procesos de contratación y selección de personal, ya que en ocasiones no se adaptan al perfil requerido. ✓ Rotación de Personal: Los cargos operativos presentan una alta rotación ya que no superan el año en la empresa. ✓ Dificultad en temas de Transporte: Al momento de desplazar la maquinaria ya que en el momento no tiene vehículo propio, es necesario el alquiler a terceros. ✓ Claridad en instrucciones: Falta reforzar capacitaciones al momento de la asignación de funciones y responsabilidades ✓ Inestabilidad en la estructura empresarial ✓ No tiene los productos inventariados. ✓ Mecanismos de Protección: No se cuenta con todas las herramientas o Elementos de Protección

		<p>Personal necesarios para la ejecución de labores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Protocolos establecidos: Los funcionarios no están llevando a cabalidad los protocolos de seguridad, por fallas en supervisión. ✓ Tecnología: La empresa no cuenta con software contable y de procesos actualizados.
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Masiva construcción de Finca Raíz, proyectos de apartamentos, conjuntos cerrados, edificaciones y construcción en general de todo tipo de viviendas. ✓ Alternativas de negocio: La empresa tiene varios nichos o líneas de mercado, por lo cual encuentra variedad de 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer mayores alianzas y acuerdos con administradores de propiedad horizontal, basados en la experiencia y el boom de las construcciones de conjuntos de apartamentos ✓ Aumentar publicidad y marketing, para lograr un mayor reconocimiento y posicionamiento de la empresa y por consiguiente mayor número de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir un manual de funciones ✓ Delimitar las áreas y puestos de trabajo ✓ Se debe contar con la dotación y elementos de protección personal adecuados ya que es obligación dentro del sistema de seguridad y salud en el trabajo

<p>oportunidades de negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Amplio mercado sin atender ✓ Posterior a la pandemia, hay una mayor conciencia sobre protocolos de saneamiento y salubridad 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fortalecer capacitación y constante actualización de normatividad a empleados y operarios
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencia: Empresas que ofrecen servicios similares con tarifas más bajas. ✓ Inestabilidad por la pandemia: Influye en la contratación de servicios, dependiendo las medidas sanitarias que implementen las autoridades gubernamentales. ✓ Negociaciones (comisiones al momento de definir contratos con clientes) ✓ Inseguridad al momento de desplazar maquinaria (Transporte) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar un diagnóstico sobre los competidores más fuertes ✓ Establecer un plan de acción para aumentar el número de clientes, con el fin de evaluar la posibilidad de reducción de tarifas a clientes preferenciales ✓ Invertir en la compra de vehículo de transporte de la maquinaria, porque en el momento la empresa no cuenta con medio de transporte. ✓ Apalancarse en sus varias líneas de negocio, con el fin de evitar incurrir en pérdidas, ante los constantes cambios en la economía por la pandemia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibir o contratar asesoría externa, en cuanto a procedimientos, procesos y normatividad vigente (capacitaciones). ✓ Evaluar mejora en los procesos operativos, para disminuir tiempos. ✓ Implementación de tecnología: Actualización de software y aplicativos ✓ Fortalecer área de Bienestar para los empleados, ✓ Establecer nuevas alianzas para aumentar ingresos.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios en el dinamismo de la economía posterior a la pandemia ✓ Cambios por elecciones presidenciales 2022 		
--	--	--

8.3 Misión

Kairós Soluciones Integrales S.A.S es una empresa privada ubicada en la ciudad de Bogotá D.C, la cual tiene la finalidad de ser aliada estratégica para el embellecimiento y mantenimiento de todo tipo de propiedad, reconocida por ejecutar procesos con altos niveles de calidad, personal capacitado y tecnología, que se adaptan al responder a cabalidad las necesidades y expectativas del cliente, con sentido humano en pro al bienestar del personal vinculado, que apoya y permite hacer realidad cada proceso.

8.4 Visión

En el año 2026, Kairós Soluciones Integrales S.A.S busca posicionarse en el mercado, fortaleciendo su amplia gama de servicios y expandirse a nivel Bogotá, mediante la apertura de dos nuevos puntos en la capital del país, además se proyecta a incursionar a nivel nacional, realizando la apertura de sedes en Medellín, Cali, Pereira y municipios de Cundinamarca, aumentando por consiguiente su consolidación de marca, reconocimiento y potenciales clientes.

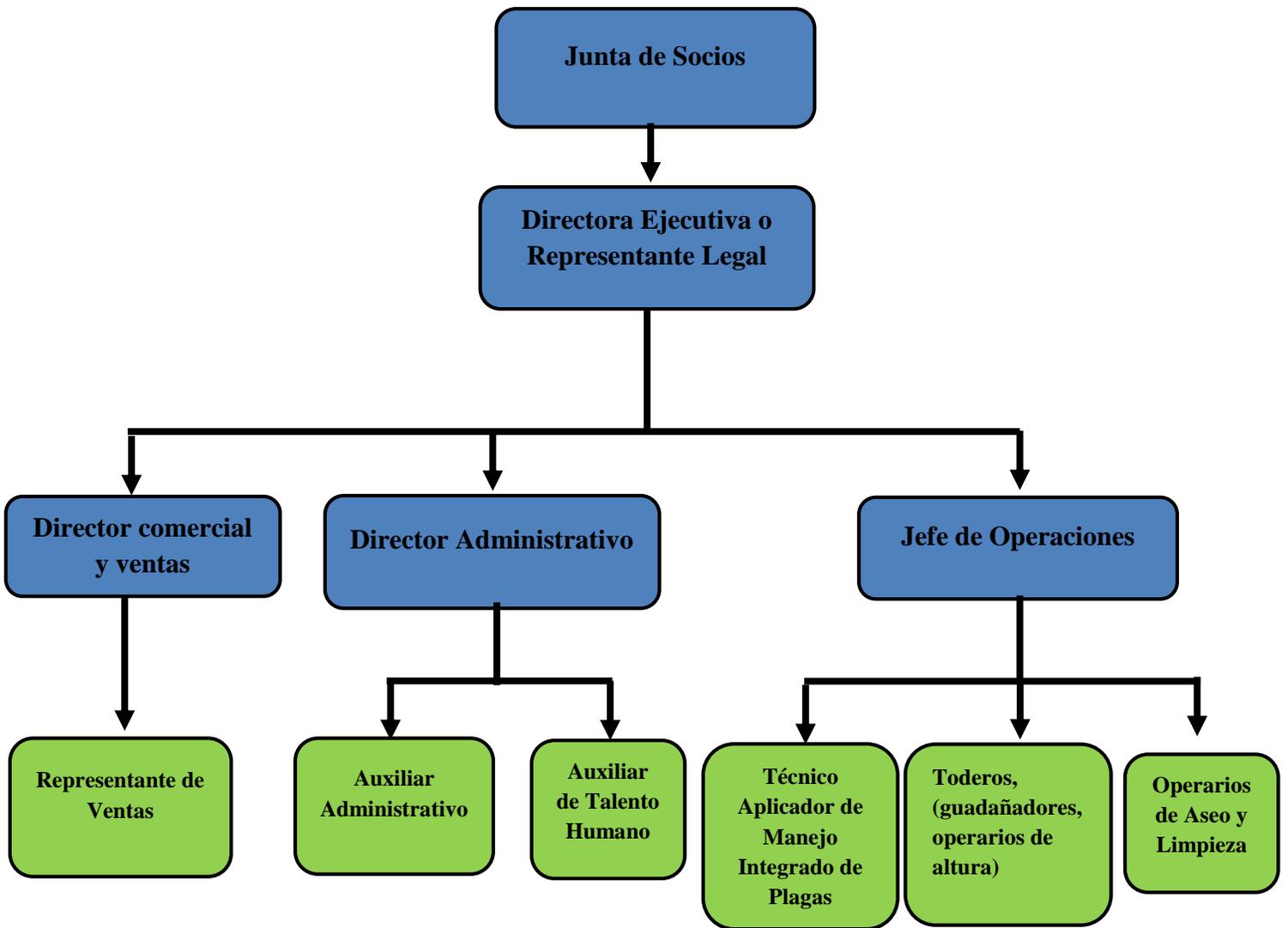
8.5 Valores Organizacionales

- **Servicio:** Es esencial ofrecer un excelente servicio, para tener un cliente satisfecho el cual siga necesitando los servicios de Kairós y además de referir potenciales nuevos clientes,

ya que son la razón de ser de la empresa. También es indispensable la satisfacción del cliente interno (empleados), donde la motivación juega un papel importante.

- **Calidad:** Todas las actividades que realiza Kairós Soluciones Integrales deben cumplir la normatividad vigente y seguir los procesos de una manera óptima y eficiente, además de actualizarse constantemente en Normas, Leyes y procedimientos.
- **Empatía:** No es sólo ofrecer un producto o servicio, Kairós se debe caracterizar por tener un modelo relacional, basado en la credibilidad y empatía con los clientes que generen lazos de confianza no solo al momento de establecer las relaciones comerciales.
- **Responsabilidad:** Cumplir a cabalidad con las tareas asignadas, ofrecer un servicio con compromiso y dedicación, siendo puntuales en los servicios y solicitudes requeridas.

8.6 Estructura Organizacional:



8.7 Descripción General:

Se proyecta un organigrama por funciones, en donde se tienen 3 niveles que componen la estructura jerárquica de la empresa Kairós Soluciones Integrales, los cuales permiten definir la autoridad y responsabilidades de cada cargo en mención.

Descripción por áreas:

Junta de Socios: Corresponsable de la dirección de la empresa, está compuesta actualmente por dos socios, uno tiene un 90 % de participación y el otro el 10% restante, cumple con funciones de desarrollo de la planeación estratégica, participa en la toma de decisiones.

Directora Ejecutiva o Representante Legal: Es aquel que representa la organización, se encarga de ejecutar con el equipo de trabajo todas las estrategias diseñadas por la Junta de Socios. Cumple con la función de la implementación y desarrollo de la planeación estratégica y el cumplimiento de los requisitos legales con el fin de asegurar la rentabilidad, competitividad, continuidad y sostenibilidad de la empresa.

Director Comercial: Cumple con la función de definir estrategias que permitan la promoción, comercialización y venta de los productos y servicios que ofrece la empresa.

Director Administrativo: Garantiza el desarrollo de la planeación estratégica y la optimización de los procesos alineados a la gerencia, con el fin de incrementar la productividad a través de una planificación, definición de políticas y procedimientos claros que permitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Jefe de Operaciones: Debe garantizar el debido funcionamiento de la operación, para dar cumplimiento oportuno a las solicitudes de servicios de la empresa, dirigiendo con responsabilidad al personal operativo y velando por los activos de la empresa.

Representante de Ventas: Su función es la consecución de clientes para la empresa, mediante el ofrecimiento de los productos y servicios, siguiendo las estrategias comerciales establecidas.

Auxiliar Administrativo: Se encarga de hacer los procesos administrativos, mediante el empleo de las herramientas necesarias que permitan tener al día los reportes.

Auxiliar de Talento Humano: Planifica y ejecuta las actividades alineadas al proceso de gestión humana y las directrices establecidas por la Gerencia Administrativa, para garantizar la adecuada administración del recurso humano y el cumplimiento de los objetivos.

Técnico Aplicador Manejo Integrado de Plagas: Su función es hacer las labores de fumigación y control de plagas que le sean asignadas por la empresa, en áreas comunes y privadas de propiedad horizontal, casas, oficinas, etc.

Toderos: Ejecuta las labores de mantenimiento preventivo y correctivo en áreas comunes y privadas de propiedad horizontal asignadas por la empresa, con el fin de lograr y mantener en óptimas condiciones las instalaciones, infraestructura y maquinaria de los clientes a los cuales se les presta el servicio.

Operarios de Aseo y Limpieza: Su labor consiste en realizar las labores de Aseo y Limpieza en áreas comunes y privadas de propiedad horizontal asignadas por la empresa, con el

fin de lograr y mantener en óptimas condiciones las instalaciones, infraestructura y maquinaria de los clientes a los cuales se les presta el servicio.

8.8 Manual de Funciones por cargo

	DIRECTOR EJECUTIVO	Versión 1
---	---------------------------	-----------

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. CARGO:	2. GERENCIA A LA CUAL PERTENECE
Director Ejecutivo	Gerencia General
3. PROCESO AL QUE PERTENECE	4. JEFE INMEDIATO
Planeación Estratégica	Junta de Socios
5. NIVEL DEL CARGO	6. CORRESPONSABLE
Gerente	N/A
II. MISIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> Definir y garantizar la implementación y desarrollo de la planeación estratégica y el cumplimiento de los requisitos legales con el fin de asegurar la rentabilidad, competitividad, continuidad y sostenibilidad de la empresa. 	
III. ÁRBOL DE RELACIONES	
1. DE QUIEN RECIBE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Junta de Socios Director Financiero Director Administrativo y Comercial Jefe de Operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices estratégicas y gerenciales Definir y/o acordar planes de trabajo Informes de actividades y avance de los planes de trabajo, novedades, información de capacitación, actividades de bienestar e información general, actividades de salud y seguridad en el trabajo.
2. A QUIEN ENTREGA INFORMACION	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Junta de Socios 	<ul style="list-style-type: none"> Planes estratégicos de la Gestión Operativa, avances de los planes de trabajo, avances de Gestión Administrativa, Comercial y Financiera.

IV. RESPONSABILIDADES

- **Implementación de la Planificación Estratégica:**

Definir e implementar la planeación estratégica, mediante la construcción de las políticas, objetivos, metas, estructura organizacional, controles, metodologías de socialización y el seguimiento a los planes de trabajo a través de los indicadores de gestión, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y el logro de los resultados esperados por la Junta Directiva.

- **Cumplimiento de los Requisitos Legales:**

Garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales y de otra índole aplicable a la actividad económica, mediante la identificación, análisis, seguimiento y control de ejecución en las diferentes gerencias o procesos, con el fin de garantizar la continuidad de la empresa en el margen de la legalidad.

V. FUNCIONES

- Implementar mecanismos de comunicación para socialización y desarrollo de las directrices estratégicas
- Implementar y hacer seguimiento a la planificación, garantizando que se cumplan las directrices estratégicas y gerenciales.
- Orientar, supervisar y garantizar la ejecución de los planes, programas y actividades alineadas a la Gerencia General y las demás gerencias.
- Garantizar la identificación, medición y análisis de los indicadores estratégicos y/o de los procesos.
- Identificar y dar cumplimiento a los requisitos legales y de otra índole aplicables a la actividad económica
- Velar por el cumplimiento de las políticas, procedimientos, instructivos y recomendaciones definidas en su proceso
- Informar a la Junta Directiva las recomendaciones de mejoras en los procedimientos.

VI. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	HABILIDADES Y DESTREZAS
Profesional en Administración de Empresas o Ingeniería Industrial	5 años de experiencia en planeación estratégica, implementación de sistemas de gestión y gestión gerencial	Planeación estratégica, sistemas de gestión, gestión de proyectos, planes de trabajo, manejo herramientas informáticas, Office, Excel, Software contable, administrativo y otros.	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación• Trabajo bajo presión• Dinamismo• Manejo de personal Liderazgo• Pensamiento estratégico Toma de decisiones

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ:
---------	---------	---------

	DIRECTOR COMERCIAL Y DE VENTAS	
		Versión 1

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. CARGO:	2. GERENCIA A LA CUAL PERTENECE
Director Comercial y de Ventas	Comercial
3. PROCESO AL QUE PERTENECE	4. JEFE INMEDIATO
Gestión comercial	Director Ejecutivo o Representante Legal
5. NIVEL DEL CARGO	6. CORRESPONSABLE
Jefe	N/A
II. MISIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> Definir estrategias que permitan la promoción, comercialización y venta de los productos y servicios que ofrece la empresa. 	
III. ÁRBOL DE RELACIONES	
1. DE QUIEN RECIBE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Director Ejecutivo o Representante Legal Representante de Ventas (Asesor Comercial) 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices e indicaciones comerciales Definir y acordar estrategias y planes de trabajo
2. A QUIEN ENTREGA INFORMACION	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Director Ejecutivo o Representante Legal Representante de ventas (Asesor Comercial) 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de resultados, metas e indicadores de ventas Planes estratégicos comerciales e información sobre el avance de los planes de trabajo. Instrucciones y directrices de trabajo
IV. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> Lograr el cumplimiento de los Objetivos estratégicos comerciales Coordinar las actividades de ventas y negociaciones con los clientes 	

- Cumplir con el mínimo de acuerdos comerciales esperados (meta).

V. FUNCIONES

- Planificar y ejecutar una meta y objetivos comerciales
- Crear e implementar estrategias que permitan una efectiva consecución de clientes.
- Realizar una labor de control y supervisión del personal.
- Evaluar y hacer seguimiento constante del desempeño del personal a cargo, para generar planes de mejora
- Informar a la Junta de Socios las recomendaciones de mejora en las estrategias y procesos.
-

VI. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	HABILIDADES Y DESTREZAS
Profesional en el área de mercadeo, administración de empresas, ingeniería industrial o a fines.	5 años mínimo de experiencia en el cargo o cargos similares.	En ventas, área comercial Manejo de personal, planeación estratégica.	Trabajo bajo presión Tolerancia a la frustración Servicio al cliente Trabajo en equipo Motivación Compromiso Empatía

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ:

	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	
		Versión 1

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. CARGO:	2. GERENCIA A LA CUAL PERTENECE
Director Administrativo	Gerencia General
3. PROCESO AL QUE PERTENECE	4. JEFE INMEDIATO
Planeación Estratégica	Director Ejecutivo o Representante Legal
5. NIVEL DEL CARGO	6. CORRESPONSABLE
Jefe	N/A
II. MISIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el desarrollo de la planeación estratégica y la optimización de los procesos alineados a la gerencia, con el fin de incrementar la productividad a través de una planificación, definición de políticas y procedimientos claros que permitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales. 	
III. ÁRBOL DE RELACIONES	
1. DE QUIEN RECIBE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Director Ejecutivo o Representante Legal 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices estratégicas y gerenciales
<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar Administrativo y Comercial Auxiliar de Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de actividades y avances de los planes de trabajo, novedades, información de capacitación, actividades de bienestar e información general
2. A QUIEN ENTREGA INFORMACION	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Director Ejecutivo o Representante Legal 	<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico de la Gestión de Producción y Gestión Comercial, sobre el avance de los planes de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar Administrativo y Comercial Auxiliar de Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Instrucciones y directrices de trabajo

IV. RESPONSABILIDADES

- **Desarrollo de la Planificación Estratégica:**

Apoyar el desarrollo de la planeación estratégica, mediante la construcción de las políticas, objetivos, metas, estructura organizacional, coordinar las actividades de ventas, comerciales y recursos humanos.

- **Optimización de los procesos:**

Dirigir y optimizar los procesos alineados a la Gerencia, mediante implementación de políticas gerenciales y planificación, esto con el fin de obtener mayor productividad y eficiencia, logrando que la compañía cuente con todos los recursos necesarios para el buen desempeño de las actividades.

- **Mejoramiento continuo:**

Mediante actividades de control, realizar las respectivas recomendaciones y planes de mejoramiento propuestos e informarlas al Director Ejecutivo, con el fin de su posterior ejecución.

V. FUNCIONES

- Implementar mecanismos de comunicación para socialización y desarrollo de las directrices estratégicas y gerenciales.
- Implementar y hacer seguimiento a la planificación y documentación de los procesos alineados a la Gerencia Administrativa, garantizando que se cumplan las directrices estratégicas y gerenciales.
- Orientar, supervisar y garantizar la ejecución de los planes, programas, y actividades alineadas a la Gerencia Administrativa.
- Garantizar la identificación, medición y análisis de los indicadores estratégicos y/o de procesos alineados a la Gerencia Administrativa.
- Informar a la Junta de Socios las recomendaciones de mejoras en los procedimientos y/o estrategias

VI. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	HABILIDADES Y DESTREZAS
Profesional en Administración de Empresas o carreras afines.	5 años de experiencia en implementación de sistemas de gestión administrativa y gestión comercial.	Planeación Estratégica, Sistemas de Gestión, Gestión de Proyectos, planes de trabajo, estrategias comerciales.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Habilidad comercial • Trabajo bajo presión, • Organización y planificación • Dinamismo • Manejo de personal
ELABORÓ	REVISÓ:		APROBÓ:

	JEFE DE OPERACIONES	
		Versión 1

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. CARGO:	2. GERENCIA A LA CUAL PERTENECE
Jefe de Operaciones	Gerencia General
3. PROCESO AL QUE PERTENECE	4. JEFE INMEDIATO
Gestión de Operaciones	Director Ejecutivo o Representante Legal
5. NIVEL DEL CARGO	6. CORRESPONSABLE
Jefe	N/A
II. MISIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el debido funcionamiento de la operación, para dar cumplimiento oportuno a las solicitudes de servicios de la empresa, dirigiendo con responsabilidad al personal operativo y velando por los activos de la empresa. 	
III. ÁRBOL DE RELACIONES	
1. DE QUIEN RECIBE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Director Ejecutivo o Representante Legal 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices e indicaciones del trabajo Objetivos y metas del proceso
<ul style="list-style-type: none"> Técnico MIP Toderos, Guadañadores Operarias de Aseo 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados sobre actividades y trabajos desarrollados, novedades presentadas en cuanto a trabajo, materiales, accidentes laborales y otros.
2. A QUIEN ENTREGA INFORMACION	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Director Ejecutivo o Representante Legal Operarios 	<ul style="list-style-type: none"> Informes e indicadores de la gestión operativa Novedades en las operaciones Reportes de accidentes de trabajo

	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices e instrucciones de trabajo • Reportes de materiales y maquinaria.
--	--

IV. RESPONSABILIDADES

<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Operativa: Garantizar el debido funcionamiento de la operación, mediante la planificación logística y el cumplimiento de las funciones del personal operativo.

V. FUNCIONES

<ul style="list-style-type: none"> • Hacer las gestiones necesarias para mantener una adecuada administración de las funciones operativas, según lo definido en los procedimientos. • Velar por el cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos para cada función operativa. • Realizar y garantizar el cuidado y protección de los activos de la empresa. • Coordinar la entrega de los EPP a los trabajadores y sus respectivas herramientas y maquinaria. • Capacitar permanentemente a los funcionarios operativos sobre actividades relacionadas con sus funciones. • Dar uso adecuado a los recursos asignados a su proceso. • Informar a la Junta de Socios las recomendaciones de mejoras a los procedimientos. • Participar en las acciones correctivas y preventivas encaminadas a eliminar no conformidades reales o potenciales. • Participar y ejecutar actividades de seguridad y salud en el trabajo. • Programar y realizar las actividades de inventario con las directrices de la Junta Directiva.
--

VI. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	HABILIDADES Y DESTREZAS
Profesional en Ingeniería Industrial, carreras administrativas o a fines	2 años en el cargo o cargos similares	En logística, procesos, administración de personal, herramientas de office, software operativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo bajo presión • Manejo de Personal • Trabajo en equipo • Motivación • Responsabilidad • Puntualidad

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ:

	REPRESENTANTE DE VENTAS	
		Versión 1

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. CARGO:	2. GERENCIA A LA CUAL PERTENECE
Representante de ventas	Comercial
3. PROCESO AL QUE PERTENECE	4. JEFE INMEDIATO
Gestión de ventas	Director comercial y de ventas
5. NIVEL DEL CARGO	6. CORRESPONSABLE
Asesor comercial-analista	N/A
II. MISIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la consecución de clientes para la empresa, mediante el ofrecimiento de los productos y servicios, siguiendo las estrategias comerciales establecidas. 	
III. ÁRBOL DE RELACIONES	
1. DE QUIEN RECIBE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Director comercial y de Ventas 	<ul style="list-style-type: none"> Metas establecidas por la compañía Estrategias a implementar Base de clientes y prospectos Indicadores de gestión Directrices e indicaciones de trabajo Informes de resultados comerciales
2. A QUIEN ENTREGA INFORMACION	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Director comercial y de ventas 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la gestión comercial establecida Planes de acción y mejora Novedades de las actividades asignadas

IV. RESPONSABILIDADES

- Consecución de clientes para la empresa de una manera responsables, realizando los análisis correspondientes
- Conocer el portafolio de productos y servicios de la empresa para su ofrecimiento
- Tener un trato amable y empático con los clientes, quienes son la razón de ser de la empresa
- Claridad en la información al momento del ofrecimiento del producto y servicio y posterior a la consecución del mismo.

V. FUNCIONES

- Ofrecer el portafolio de productos y servicios de la empresa a los clientes de una manera acertada
- Dar asesoría sobre el producto o servicio que se vaya a ofrecer
- Llevar agendamiento de trabajo
- Entregar resultados de la gestión realizada a los clientes
- Llevar a cabo el proceso de seguimiento y vinculación de clientes.

VI. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	HABILIDADES Y DESTREZAS
Técnico, tecnólogo o Profesional en carreras administrativas, de mercadeo, servicio al cliente o afines.	1 año de experiencia en el cargo o cargos similares	Paquete office, aplicativos de gestión comercial,	<ul style="list-style-type: none">• Servicio al cliente• Empatía• Disciplina• Comunicación Asertiva• Dinamismo• Proactividad

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ:
----------------	----------------	----------------

	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
		Versión 1

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. CARGO:	2. GERENCIA A LA CUAL PERTENECE
Auxiliar Administrativo	Gerencia Administrativa
3. PROCESO AL QUE PERTENECE	4. JEFE INMEDIATO
Gestión Administrativo	Director Administrativo
5. NIVEL DEL CARGO	6. CORRESPONSABLE
Auxiliar	Auxiliar de Talento Humano
II. MISIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar los procesos administrativos, mediante el empleo de las herramientas necesarias que permitan tener al día los reportes. 	
III. ÁRBOL DE RELACIONES	
1. DE QUIEN RECIBE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Director Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Instrucciones y directrices de trabajo
2. A QUIEN ENTREGA INFORMACION	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Director Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de actividades y avance de los planes de trabajo
IV. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> Velar por el cumplimiento de los trabajos administrativos asignados, entrega oportuna de informes y otros. 	
V. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> Colaboración en trabajos asignados por el Director Administrativo Atención de llamadas telefónicas Recepción de documentos y correos Realización de nómina y liquidación de seguridad social. Constante actualización de documentos de la empresa y entrega a áreas encargadas 	

VI. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	HABILIDADES Y DESTREZAS
Técnico o tecnólogo en carreras administrativas o afines, o estudiantes que estén cursando profesional en carreras administrativas.	1 año de experiencia en el cargo o similares	Manejo de paquete Office (Excel, Word), programas contables, liquidación de nómina.	Trabajo en equipo Responsabilidad Compromiso Comunicación asertiva Organización

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ:
----------------	----------------	----------------

	AUXILIAR DE TALENTO HUMANO	
		Versión 1

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. CARGO:	2. GERENCIA A LA CUAL PERTENECE
Auxiliar de Talento Humano	Gerencia Administrativa
3. PROCESO AL QUE PERTENECE	4. JEFE INMEDIATO
Gestión Humana	Director Administrativo
5. NIVEL DEL CARGO	6. CORRESPONSABLE
Auxiliar	Auxiliar Administrativo
II. MISIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> Planificar y ejecutar las actividades alineadas al proceso de gestión humana y las directrices establecidas por la Gerencia Administrativa, para garantizar la adecuada administración del recurso humano y el cumplimiento de los objetivos. 	
III. ÁRBOL DE RELACIONES	
1. DE QUIEN RECIBE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Director Administrativo Director Ejecutivo Director comercial Jefe Operativo Empleados en general 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices e indicaciones de trabajo Solicitudes del personal Novedades de nómina Solicitudes de capacitación Requerimientos generales
2. A QUIEN ENTREGA INFORMACION	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Director Administrativo Jefes inmediatos Personal en general 	<ul style="list-style-type: none"> Información de trabajo e indicadores Informes de proceso de selección Novedades del personal Reporte de accidentes de trabajo Instrucciones de trabajo
IV. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> Administración de personal: Garantizar la adecuada administración del personal, mediante la ejecución y cumplimiento a las políticas y procedimientos de selección, vinculación, capacitación, desvinculación, novedades, entrega de dotación, para contar con el personal acorde a los perfiles establecidos por la empresa. Administración de Recursos: Garantizar la adecuada administración de recursos asignados, con el fin de evitar faltantes y sobrantes o manejo inapropiado de recursos 	

V. FUNCIONES

- Publicar la oferta laboral en las distintas fuentes de reclutamiento
- Pre-seleccionar hojas de vida de los postulantes.
- Realizar todo el proceso de presentación de candidatos al Jefe Inmediato, verificar cumplimiento de requisitos, documentación, afiliación a seguridad social y ARL.
- Recibir e ingresar novedades del personal, en cuanto a nómina, desprendibles de pago, paz y salvos, desvinculaciones.
- Coordinar entrega de dotación al personal

VI. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	HABILIDADES Y DESTREZAS
Técnico en administración de recursos humano o afines	2 años de experiencia en el cargo o cargos similares	Liquidación de nómina, seguridad social, paquete Office	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo bajo presión• Iniciativa• Organización• Concentración• Manejo de personal

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ:
----------------	----------------	----------------

	TÉCNICO APLICADOR MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS	
		Versión 1

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. CARGO:	2. GERENCIA A LA CUAL PERTENECE
Técnico aplicador MIP	Gerencia de Operaciones
3. PROCESO AL QUE PERTENECE	4. JEFE INMEDIATO
Gestión Operativa	Jefe de Operaciones
5. NIVEL DEL CARGO	6. CORRESPONSABLE
Técnico	N/A
II. MISIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar las labores de fumigación y control de plagas que le sean asignadas por la empresa, en áreas comunes y privadas de propiedad horizontal, casas, oficinas, etc. 	
III. ÁRBOL DE RELACIONES	
1. DE QUIEN RECIBE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices e indicaciones de trabajo Actividades de salud y seguridad en el trabajo Información de actividades de capacitación, normatividad e información general
2. A QUIEN ENTREGA INFORMACION	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de las actividades delegadas Novedades en la ejecución de las tareas y labores asignadas, en cuanto a trabajo, materiales, accidentes laborales y otros.
IV. RESPONSABILIDADES	
Gestión Operativa: Desarrollar las labores de fumigación y Manejo Integrado de Plagas, siguiendo los protocolos y procedimientos establecidos por la empresa y de acuerdo a la normatividad vigentes.	

V. FUNCIONES

- Realizar el servicio de fumigación, desinfección y Manejo Integrado de Plagas, en las áreas comunes y privadas asignadas por la empresa.
- Controlar y cuidar la maquinaria, equipo y herramientas que le sean asignadas para llevar a cabo su labor.
- Informar al Jefe Inmediato diariamente de las actividades de fumigación llevadas a diario.
- Hacer el uso adecuado de los elementos de protección personal EPP.
- Cumplir con los procedimientos y políticas en el proceso.
- Participar en los procesos de capacitación de la empresa.
- Informar al Jefe Inmediato de las mejoras que se pueden realizar en el proceso de fumigación.

VI. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	HABILIDADES Y DESTREZAS
Técnico en gestión ambiental o carreras afines.	1 año de experiencia en el cargo o cargos afines	Conocimiento sobre legislación vigente con respecto al uso y manejo de plaguicidas. (Decreto 1843 de 1991)	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo bajo presión• Dinamismo• Organización• Agilidad

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ:
----------------	----------------	----------------

	Operario de Mantenimiento “Todero”	
		Versión 1

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. CARGO:	2. GERENCIA A LA CUAL PERTENECE
Operario de Mantenimiento	Gerencia de Operaciones
3. PROCESO AL QUE PERTENECE	4. JEFE INMEDIATO
Gestión Operativa	Jefe de Operaciones
5. NIVEL DEL CARGO	6. CORRESPONSABLE
Operario	N/A
II. MISIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar las labores de mantenimiento preventivo y correctivo en áreas comunes y privadas de propiedad horizontal asignadas por la empresa, con el fin de lograr y mantener en óptimas condiciones las instalaciones, infraestructura y maquinaria de los clientes a los cuales se les presta el servicio. 	
III. ÁRBOL DE RELACIONES	
1. DE QUIEN RECIBE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices e indicaciones de trabajo Información de capacitación e información general.
2. A QUIEN ENTREGA INFORMACION	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de las actividades delegadas Novedades en la ejecución de las tareas y labores asignadas, en cuanto a trabajo, materiales, accidentes laborales y otros.
IV. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Mantenimiento: Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo al servicio solicitado por el cliente, siguiendo las instrucciones de los procesos, manteniendo recomendaciones de seguridad, uso de los elementos de protección personal, con el fin de garantizar un servicio de calidad. 	

V. FUNCIONES

- Llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo al servicio solicitado por el cliente, previa asignación del Jefe de Operaciones.
- Dar prioridad a las solicitudes de mantenimiento correctivo, para ofrecer un mejor servicio a los clientes de la empresa
- Controlar y cuidar la maquinaria, equipo y herramientas asignadas para llevar a cabo la labor asignada.
- Informar al Jefe de Operaciones diariamente las actividades de mantenimiento llevadas a cabo.
- Cumplir con los procedimientos y políticas de su proceso.

VI. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	HABILIDADES Y DESTREZAS
Técnico/Tecnólogo en mantenimiento o afines.	2 años en el cargo o cargos similares	Metalmecánica, soldadura, electricidad básica, fontanería, construcción o afines, trabajo en alturas.	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo bajo presión• Dinamismo• Organización• Agilidad

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ:
----------------	----------------	----------------

	OPERARIO DE ASEO Y LIMPIEZA	
		Versión 1

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. CARGO:	2. GERENCIA A LA CUAL PERTENECE
Operaria de Aseo y Limpieza	Gerencia de Operaciones
3. PROCESO AL QUE PERTENECE	4. JEFE INMEDIATO
Gestión Operativa	Jefe de Operaciones
5. NIVEL DEL CARGO	6. CORRESPONSABLE
Operativo	N/A
II. MISIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar las labores de Aseo y Limpieza en áreas comunes y privadas de propiedad horizontal asignadas por la empresa, con el fin de lograr y mantener en óptimas condiciones las instalaciones, infraestructura y maquinaria de los clientes a los cuales se les presta el servicio. 	
III. ÁRBOL DE RELACIONES	
1. DE QUIEN RECIBE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices e indicaciones de trabajo Información de capacitación e información general.
2. A QUIEN ENTREGA INFORMACION	TIPO DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de las actividades delegadas Novedades en la ejecución de las tareas y labores asignadas, en cuanto a trabajo, materiales, accidentes laborales y otros.
IV. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Aseo y Limpieza: Realizar las actividades de aseo y limpieza de acuerdo al servicio solicitado por el cliente, siguiendo las instrucciones de los procesos, manteniendo recomendaciones de seguridad, uso de los elementos de protección personal, con el fin de garantizar un servicio de calidad. 	

--

V. FUNCIONES

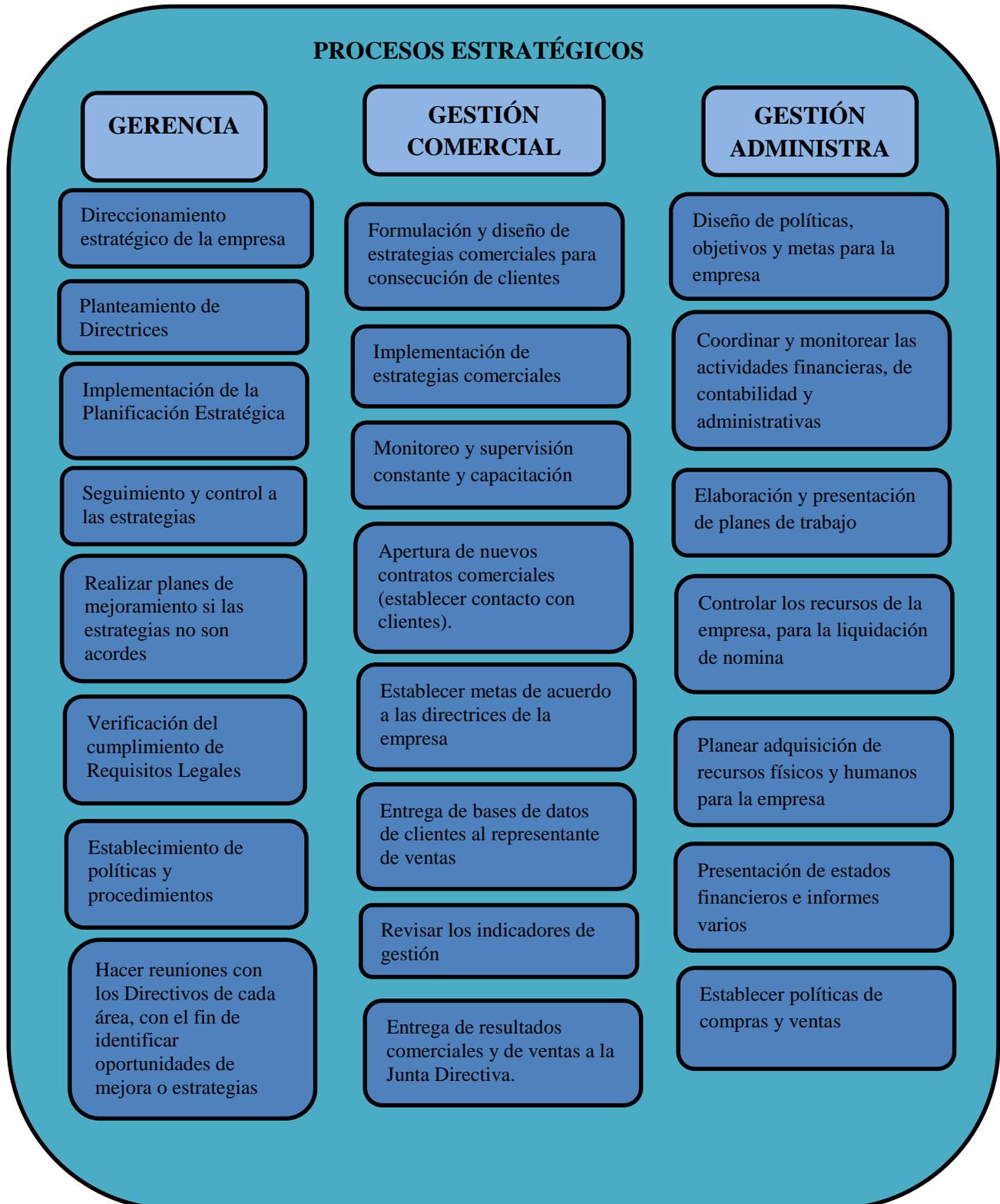
- Llevar a cabo las labores de Aseo y Limpieza de acuerdo al servicio solicitado por el cliente, previa asignación del Jefe de Operaciones.
- Controlar y cuidar las herramientas e indumentaria asignadas para llevar a cabo la labor asignada.
- Informar al Jefe de Operaciones diariamente las actividades de aseo y limpieza llevadas a cabo.
- Cumplir con los procedimientos y políticas de su proceso.

VI. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	HABILIDADES Y DESTREZAS
Mínimo Bachiller (secundaria completa).	1 año de experiencia en el cargo o cargos similares	Limpieza, mantenimiento y aseo	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Puntualidad • Dinamismo • Disciplina

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ:

8.9 Mapa de Procesos



PROCESOS OPERATIVOS

COORDINACION DE OPERACIONES

Planear y establecer el cronograma de trabajo, de acuerdo a las actividades del día

Capacitar a los operativos en temas de seguridad y salud en el trabajo

Entrega de dotación y elementos de protección personal

Coordinar la cantidad de recursos humanos, físicos y técnicos necesarios para el servicio a realizar

Llevar el control sobre las actividades que realizan los operativos, cumplimiento de los tiempos pactados

Supervisar las actividades operativas

Hacer planes de mejora de acuerdo a los inconvenientes presentados en la prestación del servicio

ACTIVIDADES OPERATIVAS (REALIZACION Y PRESTACION DEL SERVICIO)

Realizar la planeación de la actividad o servicio a prestar

Desarrollar y ejecutar cada una de las funciones programadas

Realizar planes correctivos si no se cumplen con los requerimientos específicos

Llevar control de las actividades diarias (agendamiento)

mantener herramientas y áreas de trabajo en orden y limpieza

Disponer y ubicar los equipos utilizados en un sitio adecuado que no obstruya el paso de personal

Hacer uso de los elementos de protección personal

Dar un correcto manejo de los recibos generados

llevar informes sobre novedades y anomalías presentadas en el trabajo

PROCESOS DE APOYO

VENTAS

Actualizarse y tener conocimiento del portafolio de productos y servicios

Llevar agendamiento diario para programación de visitas a clientes

Visita o contacto con clientes

Asesorías sobre productos y servicios de la empresa

Cotización sobre productos y servicios

Seguimiento a las cotizaciones

Cierre de ventas o acuerdos

Realizar gestión de vinculación del cliente

Monitorear y hacer seguimiento constante a los clientes

GESTION DEL RECURSO HUMANO Y GESTION ADMINISTRATIVA

Selección del personal

Contratación

Capacitación del personal

Recepción de facturas

Gestión contable

Cobro y recaudo

Cuadre de caja

Liquidación de nomina

Diligenciamiento de documentos

Administración de recursos humanos y físicos

8.10 Descripción de los Procesos

Estratégicos	<p style="text-align: center;">Gerencia</p> <ul style="list-style-type: none">• Direccionamiento estratégico de la empresa• Planteamiento de directrices• Implementación de la planificación estratégica• Seguimiento y control a las estrategias• Realizar planes de mejoramiento si las estrategias no son acordes• Verificación del Cumplimiento de Requisitos Legales• Establecimiento de políticas y procedimientos• Hacer reuniones con los Directivos de cada área, con el fin de identificar oportunidades de	
---------------------	---	--

mejora o estrategias de cara al cliente interno y externo.

Gestión Comercial

- Formulación y diseño de estrategias comerciales para consecución de clientes
- Implementación de estrategias comerciales
- Monitoreo y supervisión constante y capacitación
- Apertura de nuevos contratos comerciales (establecer contacto con clientes).
- Establecer metas de acuerdo a las directrices de la empresa
- Entrega de bases de datos de clientes al representante de ventas
- Revisar los indicadores de gestión
- Entrega de resultados comerciales y de ventas a la Junta Directiva.

	<p style="text-align: center;">Gestión Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none">• Diseño de políticas, objetivos y metas para la empresa• Coordinar y monitorear las actividades financieras, de contabilidad y administrativas• Elaboración y presentación de planes de trabajo• Controlar los recursos de la empresa para la liquidación de nómina• Planear adquisición de recursos físicos y humanos para la empresa• Presentación de Estados Financieros e informes varios.• Establecer políticas de compras y ventas	
	<p style="text-align: center;">Coordinación de Operaciones</p>	

<p>Operativos</p>	<ul style="list-style-type: none">• Planear y establecer el cronograma de trabajo, de acuerdo a las actividades del día.• Capacitar a los operativos en temas de seguridad y salud en el trabajo• Entrega de dotación y Elementos de Protección Personal• Coordinar la cantidad de recursos humanos, físicos y técnicos necesarios para el servicio a realizar.• Llevar control sobre las actividades que realizan los operativos, cumplimiento de los tiempos pactados.• Supervisar las actividades operativas• Hacer planes de mejora de acuerdo a los inconvenientes presentados en la prestación del servicio.	
--------------------------	--	--

	<p>Actividades Operativas (realización del servicio) Control de plagas, trabajo en alturas, mantenimientos, aseo y limpieza:</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar la planeación de la actividad o servicio a prestar• Desarrollar y ejecutar cada una de las funciones programadas• Realizar planes correctivos si no se cumplen con los requerimientos específicos• Llevar control de las actividades diarias (agendamiento)• Mantener herramientas y áreas de trabajo en orden y limpieza• Disponer y ubicar los equipos utilizados en un sitio adecuado que no obstruya el paso del personal.• Hacer uso de los elementos de protección personal	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none">• Dar un correcto manejo de los residuos generados.• Llevar informes sobre novedades o anomalías presentadas en el trabajo	
De Apoyo	<p style="text-align: center;">Ventas</p> <ul style="list-style-type: none">• Actualizarse y tener conocimiento del portafolio de productos y servicios• Llevar agendamiento diario para programación de visitas a clientes• Visita o contacto con clientes• Asesoría sobre productos y servicios de la empresa• Cotización sobre productos y servicios• Seguimiento a las cotizaciones• Cierre de ventas o acuerdos	

	<ul style="list-style-type: none">• Realizar gestión de vinculación del cliente• Monitorear y hacer seguimiento constante a los clientes <p>Gestión del Recurso Humano y Gestión Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Selección de personal• Contratación• Capacitación del personal• Recepción de facturas• Gestión contable• Cobro y recaudo• Cuadre de caja• Liquidación de nómina• Diligenciamiento de documentos• Administración de recurso humano y recursos físicos	
--	--	--

9. Conclusiones

- Una correcta definición y aplicación de la Misión y Visión de la empresa Kairós, permite encaminarla al logro de sus objetivos corporativos.
- Para la asignación de funciones y responsabilidades de los empleados, el diseño de un Manual de Funciones y Procesos son herramientas prácticas e indispensables.
- No sólo las empresas grandes y consolidadas deben tener un diseño administrativo y estructura Jerárquica definida, también pequeñas empresas pueden hacerlo.
- Mediante el diseño de la Estructura Jerárquica, se definieron los niveles de autoridad en la empresa Kairós y sus respectivas funciones y responsabilidades.
- El diagnóstico a la empresa fue de gran importancia para el trabajo, ya que permitió saber el estado actual de la empresa y asimismo proponer los respectivos planes de mejora en su gestión administrativa.
- El trabajo de campo permitió pasar de los conceptos teóricos a la práctica de la gestión administrativa, lo cual fue una experiencia donde se pudo aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera.
- Como conclusión general se destaca que las empresas deben prestar especial atención a su gestión administrativa, ya que ante un mundo tan competitivo y de constantes cambios, se hace indispensable tomar acciones que permita a las empresas cumplir con sus objetivos de una manera eficiente.

10. Anexos

Aval de la Empresa



KAIROS SOLUCIONES INTEGRALES S.A.
NIT 901.402.005-0

Bogotá, 11 de octubre de 2021

CERTIFICADO

Por medio de la presente certificamos que el señor **JOHN FREDDY ROJAS MENJURA**, identificado con Cedula de ciudadanía N° 1.030.645.780 de Bogotá, de la **UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO**, se encuentra realizando su trabajo de grado denominado **DISEÑO ADMINISTRATIVO Y ORGANIZATIVO PARA LA EMPRESA KAIROS SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S**, de la ciudad de Bogotá.

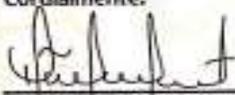
El estudiante **JOHN FREDDY ROJAS MENJURA**, hasta el momento ha demostrado eficiencia, puntualidad, responsabilidad y buena formación académica.

Se otorga la presente certificación para los fines que el interesado considere conveniente.

Dado a los 11 días del mes de Octubre del año en curso.

Para validar la veracidad de la misma se puedan contactar con su representante legal, datos que aparecen al pie de la firma.

Cordialmente,



DIANA MARCELA GARCÍA TORO
CC 1.022.342.649 de Bogotá
REPRESENTA LEGAL
KAIROS SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S
NIT 901.402.005-0

 **3182040444**  www.KAIROSSOLUCIONESINTEGRALES.com
3108664422

 Cr 87q#70-94 sur B00  **571-7049095**   **KAIROS SOLUCIONES INTEGRALES**

Diseño de Encuesta

Encuesta Kairós Soluciones Integrales

1. ¿Cuál es su rango de edad?

- a. 18 a 25 años
- b. 25 a 35 años
- c. 35 a 45 años
- d. Más de 45 años

2. ¿Cuánto tiempo lleva laborando?:

- a. Menos de un mes.
- b. Entre 1 y 6 meses
- c. Entre 6 meses 1 año
- d. Entre 1 año y 2 años

3. ¿Cuál es su nivel de estudios?

- a. Primaria.
- b. Bachillerato
- c. Técnico/Tecnólogo
- d. Universitario

4. ¿Conoce la Misión y Visión de la empresa?

Sí

No

5. ¿Conoce los objetivos de la empresa?

Sí

No

6. ¿Conoce usted el manual de funciones?

Sí

No

7. ¿Cómo conoció sus funciones?

- a. De forma verbal
- b. De forma escrita
- c. Ambas (forma verbal y escrita)

8. ¿Tiene personas a cargo?

Sí

No

9. ¿Cuántas personas tiene a cargo?

- a. Ninguna
- b. Entre una a dos personas
- c. Entre Tres a Cinco personas
- d. Entre cinco a diez personas
- e. Mayor a diez personas

11. Referencias

- Agüero, J. (2007). Teoría de la Administración: Un campo fragmentado y multifacético. *Revista científica "visión del futuro"*, 7 (1), 2-16. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>
- Centro de Escritura Javeriano. (2020). Normas APA, séptima edición. Pontificia Universidad Javeriana, seccional Cali. <https://www2.javerianacali.edu.co/centro-escritura/recursos/manual-de-normas-apa-septima-edicion#gsc.tab=0%C2%A0>
- Estrada, Y. y Acevedo, A. (2019). *Estrategias financieras para la intervención de las PYMES en Colombia*. [Tesis de pregrado, Tecnológico de Antioquia institución universitaria]. Archivo digital. <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/544/ESTRATEGIAS%20FINANCIERAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernandez, R. (Ed.). (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. <file:///C:/Users/asus/Downloads/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. 80-81. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Palladino, E. y Palladino, L. (Ed.). (1998). *Administración Organizacional*. Editorial Buenos Aires. <https://ezproxy.uan.edu.co:2830/es/ereader/bibliouan/66902>
- Rivas, L. (2009). Evolución de la Teoría de la Organización, 16-21. https://www.urosario.edu.co/urosario_files/57/575586aa-4e66-467c-a0e7-5b3e25539cd1.pdf
- Schultz, D. (Ed.). (2010). *Teorías de la personalidad*. Editores S.A de C.V. https://cdn.website-editor.net/50c6037605bc4d1e9286f706427108e6/files/uploaded/Schultz_Teorias%2520de%2520la%2520Personalidad.pdf
- Sabogal, C. y Vargas, J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia* [Tesis de maestría, Universidad Libre de Colombia]. Archivo digital. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20NES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A..pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Ortiz, N. y Méndez S. (2020). *Caso de estudio en empresas de Barrancabermeja, Santander: Liderazgo en tiempos de Covid-19*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Archivo digital.

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20451/1/2020_caso_estudio_empresas.pdf

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A..pdf?sequence=3&isAllowed=y>

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/11243/658.4012%20U76p.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/5853/1/Propuesta_Estrategica_Mejoramiento_Ramirez_2018.pdf

<https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0068208.pdf>

<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/79240>

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1937/1/TUBADM006-2014.pdf>

<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/1096.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20administraci%C3%B3n.pdf>