Fase 3 - Realizar la Planeación y organización en un caso empresarial

Actividad Colaborativa

XXXX

CC. XXXXXX

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios -ECACEN

Programa de Administración de Empresas

Bogotá, 2022

**Introducción**

El presente traajo esta basado en llevar la entidad seleccionada a crear estrategias como una organización solida y activa en el merado, adaptable a los cambios que se puedan presentar a lo largo del tiempo y saber estar en pie,

**Objetivos**

**Objetivo General**

Este objetivo general, tiene como finalidad definir donde queremos llegar ¿El para qué? Giménez (2008)

**Objetivo Específico**

Los objetivos específicos, definen las estrategias para alcanzar el objetivo general ¿el cómo? Giménez (2008)

Según Giménez (2008), dice que las características los objetivos **deben ser claros, precisos y concisos**. Inician con un verbo en infinitivo y la escogencia de esta palabra para su redacción es fundamental acerca de lo que se desea perseguir.

**Desarrollo de la actividad individual:**

1. Análisis de la organización:

DOMIEXPRESS WC SAS ha prestado sus servicios desde hace más de 8 años, lo que le ha permitido ser reconocido en el mercado, fue constituida en Yopal-Casanare el 24 de Enero de 2014, como alternativa de solución a las necesidades de la población, ofrece domicilios de productos en convenio con El Yopo, La cascada, Corocora, Licorera, además de pagos de facturas, diligencias papelería manejando el sistema pago contra entrega, bajo estándares de calidad y medidas sanitarias del ministerio de salud. Su existencia se debe gracias a la acogida que ha tenido y a la fidelidad de los clientes; actualmente es administrado por la señora Mayerly Urbano, cuenta con 9 trabajadores fijos y 5 adicionales los fines de semana; ha sido una organización que ha generado empleo a muchas personas con el pasar del tiempo, en especial jóvenes con o sin experiencia y que han sabido establecerse y prestar sus servicios de la mejor manera, siempre se ha conservado los valores y la cortesía tanto en su vida personal, familiar y laboral.

Determine para la empresa seleccionada: Marque con una X según actividad económica, tamaño y tipo de sociedad:

Tabla No. 1. Características de la empresa

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Actividad económica | Marca con una X | Tamaño | Marca con una X | Tipo de Empresa | Marca con una X |
|  |  |  |  |  |  |
| Mineras |  | Micro |  | S.A.S | X |
| Agropecuarias |  | Pequeña |  | LTDA |  |
| Industriales |  | Mediana | X | UNIPERSONAL |  |
| Comerciales |  | Grande |  | OTRA |  |
| Servicios | X |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Fuente: SENA(2017) Elaboración propia

1. **Factores claves del éxito (FCE) *DOMIEXPRESS WC SAS***

Tabla No. 2. Factores claves del éxito de ***DOMIEXPRESS WC SAS***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Factores claves del éxito | |  |
|  | |  |
| * Calidad y rapidez en el servicio, las operaciones y el enfoque estratégico * Establecimiento propio, insumos, uso de Apps de mercadeo y medios de comunicación (redes sociales) * Precios accesibles en el servicio, crecimiento de la población * Programación y realización de campañas publicitarias y de promoción constante * Sistema de control de productos y servicios más preferidos por los clientes para ampliar el servicio en más puntos de la ciudad * Buena imagen con los trabajadores y clientes * Fortalecimiento de la cultura organizacional mediante programas internos en la entidad * Incentivar ventas de productos y servicios a través de obsequios publicitarios y promociones a nuestros clientes | |  |
|  |  | |

Fuente: Elaboración propia

Realice un análisis preliminar de las fortalezas y debilidades internas:

Tabla 3 Fortalezas de la Organización ***DOMIEXPRESS WC SAS***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variables** | **Fortalezas** | **Calificar (1 a 5)** |
| **Marketing** | Presencia de una red de comercio con altos estándares de calidad y precios accesibles | 5 |
| **Recurso Humano** | Desempeño laboral  Disponibilidad a tiempo completo | 4 |
| **Instalaciones** | Ubicados en el centro donde influye la presencia de turistas | 3 |
| **Procesos** | Capacidad de adaptación a las necesidades de los clientes | 4 |
| **Ventas** | Control de gustos y tendencias de consumo de manera eficiente | 4 |

*Fuente: Elaboración propia, extraída de información dada por Mayerly Urbano (2022)*

**Análisis de las fortalezas**

Fortalecimiento del servicio a través de canales de comercialización, aumento de la rentabilidad a gracias al aprovechamiento de capacidades y habilidades del personal, calidad y precios accesibles y competitivos para el reconocimiento a través de medios de comunicación.

Tabla 4 Debilidades de la Organización ***DOMIEXPRESS WC SAS***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variables** | **Debilidades** | **Calificar (1 a 5)** |
| **Marketing** | Aumento de costos de producción por parte de los grandes grupos de  alimentación, por tanto, no hay fijación de o precios | 4 |
| **Recurso Humano** | Carencia de personal  Falta de capacitación constante | 4 |
| **Instalaciones** | No contar con locales en diferentes puntos  de la ciudad | 5 |
| **Procesos** | Poca o nula innovación para el  reconocimiento nacional | 4 |
| **Ventas** | Alto grado de exigencia de los clientes | 4 |

*Fuente: Elaboración propia, extraída de información dada por Mayerly Urbano (2022)*

**Análisis de las debilidades**

El alto índice de pobreza omite el reconocimiento empresarial, además de que las exigencias de los consumidores son superiores día a día y la competencia a la que están expuestos los grandes grupos de alimentación, contando con la competencia hacia nuevas entidades de servicio de mensajería genera retrocesos en el movimiento económico de la empresa

Tabla 5 Oportunidades de la Organización ***DOMIEXPRESS WC SAS***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variables** | **Oportunidades** | **Calificar (1 a 5)** |
| **Político** | Expansión del servicio en el país e insumos requeridos accesibles | *5* |
| **Económico** | Innovación tecnológica (uso de aplicaciones o sitios web) | *5* |
| **Social** | Cambios en los hábitos de consumo | 4 |
| **Marketing** | Grado de satisfacción del cliente; Credibilidad en el sistema de servicio | 5 |

*Fuente: Elaboración propia, extraída de información dada por Mayerly Urbano (2022)*

**Análisis de las Oportunidades**

El alto grado de credibilidad por parte de los clientes con nuestro servicio es ideal, la preferencia en toda la ciudad es constante y el crecimiento a través de la publicidad es elevado, lo que nos permite crecer y ser reconocidos en un término de corto plazo

Tabla 6 Amenazas de la Organización ***DOMIEXPRESS WC SAS***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variables** | **Amenazas** | **Calificar**  **(1 a 5)** |
| **Político** | Inestabilidad económica vivida actualmente | 3 |
| **Económico** | Alto índice de inseguridad presente en el territorio | 5 |
| **Social** | Incremento de los precios del combustible | 4 |
| **Marketing** | Competitividad con empresas de mensajería | 3 |

**Análisis de las amenazas**

El ingreso de nuevos competidores, la carencia de interés por las comidas rápidas por parte de los consumidores, los altos precios del combustible y la inseguridad está en contra del servicio ofrecido, lo que genera una posible caída en el mercado sino se tiene preparado un plan estratégico que haga frente a estas amenazas

**Planeación**:

1. De acuerdo con el análisis que realizó en las Debilidades, Fortaleza, Oportunidades y Amenazas (DOFA), realice la situación actual y el futuro deseado para la empresa como estudio de caso:

Tabla 7 Situación de la Empresa DOMIEXPRESS WC SAS

|  |  |
| --- | --- |
| **Situación actual** | **Futuro deseado de la empresa** |
| Fortalecimiento del servicio a través de canales de comercialización, aumento de la rentabilidad a gracias al aprovechamiento de capacidades y habilidades del personal, calidad y precios accesibles y competitivos para el reconocimiento a través de medios de comunicación.  El alto índice de pobreza omite el reconocimiento empresarial, además de que las exigencias de los consumidores son superiores día a día y la competencia a la que están expuestos los grandes grupos de alimentación, contando con la competencia hacia nuevas entidades de servicio de mensajería genera retrocesos en el movimiento económico de la empresa | * Desarrollar promociones periódicas impulsando nuevos productos relacionándonos con más proveedores para posicionarnos aún más el mercado * Diversificar el servicio con la apertura de nuevos establecimientos * Fortalecer el área de servicio dentro del establecimiento y el proceso interno que se está ejecutando * Hacer uso de entrevistas de satisfacción del servicio a los clientes para evaluarlo y tomar medidas de mejora continua |
| El alto grado de credibilidad por parte de los clientes con nuestro servicio es ideal, la preferencia en toda la ciudad es constante y el crecimiento a través de la publicidad es elevado, lo que nos permite crecer y ser reconocidos en un término de corto plazo  El ingreso de nuevos competidores, la carencia de interés por las comidas rápidas por parte de los consumidores, los altos precios del combustible y la inseguridad está en contra del servicio ofrecido, lo que genera una posible caída en el mercado sino se tiene preparado un plan estratégico que haga frente a estas amenazas | * Proyectar una campaña publicitaria de bajo costo mediante el uso de redes sociales * Capacitar el personal en marketing digital y calidad de comunicación * Plantear un esquema de evaluación de riesgos que permita el diagnostico de efectos secundarios a causa de cambios en el mercado o del entorno * Diseñar un servicio de comidas para la celebración de fechas especiales y compromisos a domicilio * Crear programas de fidelización para reconocer a los clientes más leales e incentivarlos a que nos prefieran |

*Fuente: Elaboración propia, extraída de información dada por Mayerly Urbano (2022)*

2. Aplicar la función de la planeación, para la empresa seleccionada:

Tabla 8 Misión Visión **DOMIEXPRESS WC SAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **MISIÓN**  Al año 2024 DOMI EXPRESS será una empresa líder en el servicio de transporte de domicilios, anticipándonos a las necesidades de nuestros clientes y del mercado con todos los estándares requeridos a través de la inversión, la creatividad y la innovación; buscando la excelencia y rentabilidad mediante estrategias bien definidas. | **VISIÓN**  Somos una empresa líder en el servicio de entrega puerta a puerta de mercancías, satisfaciendo las necesidades del cliente y buscamos la excelencia mediante los niveles óptimos de competitividad, servicio, calidad, seguridad, protección personal y del medio ambiente, desarrollando procesos de mejora continua. |

*Fuente: Elaboración propia, extraída de información dada por Mayerly Urbano (2022)*

Tabla 9 Elaborar los objetivos a corto, mediano y largo plazo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Corto plazo (1 a 3 meses) | Mediano plazo (3 meses a 1 año) | Largo plazo (1 a 5 años) |
| * Ampliar oferta de servicios * Comercializar nuestros productos a través de las Redes Sociales * Conseguir aliados externos en otras localidades para que Ofrecer sus productos y servicios * Conocer gustos y preferencias de nuestros clientes habituales * Crear un servicio eficaz y competitivo para garantizar la fidelidad de los clientes | * Potenciar la imagen del negocio, creando vínculos de cercanía entre nuestros clientes y productos * Alcanzar más seguidores en Redes Sociales * Mejorar la estrategia de fidelización de clientes * Diversificar servicios para aumentar las fuentes de ingresos | * Trazar estrategias que permitan la consecución de los objetivos económicos definidos para cada uno de los años * Posicionar la venta de productos y prestación de servicios y hacer una difusión con otras entidades con otros países * Mejorar las ventas un 90% en los próximos cada año * Crear una red de afiliados que ayuden a generar un modelo de venta y servicio sostenible en el tiempo |

*Fuente: Elaboración propia, extraída de información dada por Mayerly Urbano (2022)*

Tabla 10. Determinar los valores corporativos

|  |
| --- |
| **Honestidad:** Este se encuentra alineado con el decir, el hacer en relación. Con respeto y valor tanto el propio como el de los bienes de la empresa. |
| **Lealtad:** Esta se relaciona con la fidelidad y compromiso de lo que queremos, hacemos y sentimos en los buenos y malos momentos de la empresa. |
| **Ética:** Los colaboradores deben aplicar este principio no solo en su trabajo sino también debe hacer parte de su conducta en su desempeño diario dentro de la empresa. |
| **Responsabilidad:** Los empleados deben asumir su compromiso y seriedad en las consecuencias de las actuaciones del mismo para desempeñar su cargo y responsabilidades a cabalidad. |
| **Trabajo en equipo:** la empresa tiene como principio el trabajar en equipo, con sus proveedores, clientes internos y externos, para lograr la prestación de un servicio de alta calidad |
| **Trabajo en equipo:** la empresa tiene como principio el trabajar en equipo, con sus proveedores, clientes internos y externos, para lograr la prestación de un servicio de alta calidad |
| **Respeto:** la empresa busca que el rendimiento organizacional sea excelente conservando una estrecha relación entre si y brindando respeto y cordialidad entre clientes externos e internos y proveedores |

*Fuente: Elaboración propia, extraída de información dada por Mayerly Urbano (2022)*

Tabla 11 Realizar las políticas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Política de satisfacción del cliente** | **Política de pago a los proveedores** | **Política de horarios** | **Políticas de formación al cliente interno** |
| Valorar a los empleados | Proponer políticas de pago con proveedores para ofrecerles sus productos a la comunidad en general, acordando precios accesibles y generando rentabilidad en el servicio | Los horarios son de Lunes a Domingo de 09am a 11pm para una mejor disposición a las necesidades | Contar con un buen trabajo en equipo, capacitado, educado y motivado para cumplir con los requisitos establecidos |
| La mejora continua de nuestros servicios y el cumplimiento de los requisitos legales | Las necesidades de nuestros clientes deben conocerse para proporcionarles los productos y servicios adecuados. | El personal deberá registrar su ingreso, salida, y permisos con la persona administrativa. | Establecer jornadas de integración con el personal en fechas especiales para motivación y planteamiento de una nueva trayectoria en el servicio a futuro |
| Debemos mantener un sistema y un conjunto de normas de control que garanticen que todos nuestros servicios sean satisfactorios | Poner a disposición todos los medios necesarios para recopilar sugerencias y desviaciones, así como las quejas de los clientes, a fin de establecer las acciones mejorando la eficiencia | Enfocarnos en los requerimientos de nuestros clientes al satisfacer sus necesidades | Trato justo y respetuoso con nuestros clientes y comunidad; Utilizar elementos de seguridad reglamentarios en el transito durante el horario laboral |

*Fuente: Elaboración propia, extraída de información dada por Mayerly Urbano (2022)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tabla 12 Presupuesto   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Recursos** | **Gerencia** | **Área Administrativa** | **Área Financiera** | **Área Comercial** | **Área Operativa** | | **Humanos** | 1 persona | 1 persona | 1 persona | 2 personas | 8 personas | | | **Técnicos** | Equipo de cómputo portátil Impresora Escáner | Equipo de cómputo Impresora Elementos de papelería (calculadoras, lápices, borradores, etc.) | Equipo de cómputo Acceso a impresora desde el área administrativa Acceso a formatos de control de procesos en la entidad previamente registrados en sistema | Equipo de cómputo Portátil | Medio de transporte (moto) Elementos reglamentarios viales (Cascos, chalecos) | | **Material** | Papelería Manejo de archivo para el control de actividades entradas y salidas | Actualización de información en procesos internos para el mejoramiento continuo Elementos de papelería  Planeación actividades de integración | Registros contables (formatos) Control (formatos) de entradas y salidas para su archivo | Material de empaque (bolsas, desechables y para servicio tramites empresas (sobres manila, carpetas, entre otros elementos) Elaboración tarjetas publicitarias | Planillas de registro entregas de productos y servicios para finalizar entregando al área administrativa | | **Financiero** | Utilidades adquiridas fuera de las obligaciones tanto con el personal como el establecimiento y el servicio | Nomina: 1.600.000 incluido el auxilio de transporte No tienen responsabilidades de pagos en el establecimiento | Nomina: 1.500.000 incluido el auxilio de transporte No tienen responsabilidades de pagos en el establecimiento | Nomina: 1.200.000 incluido el auxilio de transporte  No tienen responsabilidades de pagos en el establecimiento | Nomina:  1.200.000 incluido el auxilio de transporte  No tienen responsabilidades de pago en el establecimiento |   *Fuente: Elaboración propia, extraída de información dada por Mayerly Urbano (2022)*  **Organización**  Realizar la función de la organización:  Mencionar los cargos y funciones según el organigrama.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **No** | **CARGO** | **FUNCIONES** | | 1 | Gerente General | Planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo de la empresa. | | 2 |  |  | | 3 |  |  | | 4 |  |  | | 5 |  |  | | 6 |  |  | | 7 |  |  | | 8 |  |  | | 9 |  |  | | 10 |  |  |   Asignación de recursos materiales, técnico y financieros:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **No** | **Cargo** | **Asignación de recursos** | | 1 | Gerente General | Computador  Papelería  Nómina | | 2 |  |  | | 3 |  |  | | 4 |  |  | | 5 |  |  | | 6 |  |  | | 7 |  |  | | 8 |  |  | | 9 |  |  | | 10 |  |  |   **Conclusión**  Acá se presentan de manera resumida los aspectos más importantes derivados del análisis de los resultados. Tienen por objeto permitir una apreciación global de los resultados del trabajo. (Cervantes, 2015, p.13)  **Referencia bibliográfica**  Mediante ellas se identifican las fuentes originales de ideas, definiciones, teorías, métodos y técnicas provenientes de artículos publicados y utilizados en el estudio. Su presencia da credibilidad a los hechos y opiniones expresadas por el autor, puesto que se pueden corroborar en la fuente con mayor extensión y profundidad. También tienen la función especial de hacer un reconocimiento a los autores consultados. (Cervantes, 2015, p.15)  Ejemplos:  Covey, S (2005). Competitividad en las organizaciones sobre la base de la confianza. *Trasformando la confianza en una ventaja competitiv*a. Editorial Gestión. Estados Unidos. Recuperado de <https://www.gestion.com.do/pdf/013/013-stephen-mr-covey.pdf>  Weber, M (1977). La burocracia: elemento de dominación en la obra de Max Weber ¿Qué es la burocracia? Buenos Aires: Recuperado de <https://www.revistamisionjuridica.com/la-burocracia-elemento-de-dominacion-en-la-obra-de-max-weber/> |