Implementación de propuesta de mejora a la estructura organizacional por medio de matrices para así llevar a cabo nuevos negocios rentables para CompuAmbiente S.A.S.

Julián Esteban Ospina Roa
Milena Hamón Cortes

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ingeniería
Programa de Ingeniería Industrial
Bogotá D.C.
2024

Implementación de propuesta de mejora a la estructura organizacional por medio de matrices para así llevar a cabo nuevos negocios rentables para CompuAmbiente S.A.S.

Julián Esteban Ospina Roa
Milena Hamón Cortes

Jairo Orlando Dueñas Guerra
Director

Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ingeniería
Programa de Ingeniería Industrial
Bogotá D.C.
2024

Tabla de contenido

Resumen 7

Introducción 7

2.Problema de Investigación 8

2.1 Antecedentes 8

2.1.1 Misión 10

2.1.2 Visión 10

2.1.3 Políticas Empresariales 10

2.2 Descripción del problema 11

2.3 Pregunta Investigativa 12

3. Objetivos 13

3.1 Objetivo General 13

3.2 Objetivos Específicos 13

4. Justificación 14

5. Marco Referencial 15

5.1 Marco Teórico 15

5.2 Marco Conceptual 16

5.3 Marco Legal 17

6. Marco Metodológico 21

6.1 Tipo de investigación 21
6.2 Variables de investigación 21
6.3 Fuentes de información 21
6.4 Instrumentos de recolección de datos 22
6.5 Cronograma y plan de trabajo 22
7. Ejecución de la pasantía 27
7.1. Reunión 27
7.2. Matrices 28
7.2.1 MATRIZ AMEF 28
7.2.2 MATRIZ DOFA 32
7.2.3 MATRIZ MEFE 35
7.2.4 MATRIZ MEFI 36
7.3 Anexos de las capacitaciones 38
7.4. Diagrama de GANTT 39
7.4.1 Caracterización del proceso 42
7.4.2 Flujograma Proceso Comercial 43
7.4.3 Mapa de procesos 44
8. Organigrama Circular De La Estructura Organizacional De CompuAmbiente 45
9. Conclusiones 46
10. Referencias 47

Anexo 1- Evidencia de modelo de encuesta 53

Anexo 2- Tabla de gastos operacionales 56

Anexo 3 - Capacitación Rol del Asesor Comercial 57

Anexo 4 - Capacitación Matrices a Implementar 60

Anexo 5 – Formato de evaluación de capacitación Asesor Comercial 68

Anexo 6 - Manual de funciones Jefe de Ventas CompuAmbiente S.A.S 71

Anexo 7 - Manual de funciones Asesor Comercial CompuAmbiente S.A.S 74

Resumen

La siguiente pasantía investigativa se contextualiza sobre las falencias y problemas que se pueden presentar dentro de una organización, por esta razón gracias a los conceptos teóricos-prácticos que nos brinda la ingeniera industrial se pueden generar oportunidades de mejora creando así soluciones efectivas y eficaces atrayendo nuevos proyectos rentables para la compañía.

Mediante el uso de las distintas matrices Amef, Dofa, Mefe y Mefi junto con el cronograma de actividades, diagrama de Dantt, capacitaciones y manual de funciones para el área comercial se logró generar posibles soluciones antes las falencias que presenta CompuAmbiente S.A.S.

Para la aplicación y el desarrollo del proyecto se usaron diversas actividades las cuales estaban auditadas por medio del cronograma en donde se fue evidenciando punto por punto el desarrollo de estos, llevando un control en el tiempo y revisando su cumplimiento; dentro de este cronograma se encontraban actividades como el manual de funciones el cual nos brinda una asesoría para la selección del personal. El organigrama circular el cual genera una guía a todos los trabajadores para así seguir un orden jerárquico dentro de CompuAmbiente S.A.S.

Se ejecuto el diagrama de Gantt en el cual se generó la caracterización, mapa de procesos y flujograma del proceso comercial.

Se puede concluir que por medio de las distintas matrices se evidenciaron las problemáticas que hay en la empresa, siendo así una estrategia la aplicación de la estructura organizacional, para que de esta forma se abran las puertas a oportunidades de mejora en CompuAmbiente S.A.S.

*Palabras clave:D*iagrama de Gantt, Amef, Dofa ,Organigrama circular, Proceso comercial

Introducción

El siguiente trabajo de pasantía investigativa tiene como fin aplicar los conocimientos aprendidos durante la carrera de ingeniería industrial en una empresa de servicios, la cual presenta falencias y oportunidades de mejora en donde el ingeniero industrial es clave para brindar resultados eficientes, utilizando las distintas herramientas que como profesional debe conocer y ejecutar correctamente.

El papel del ingeniero Industrial en la optimización y mejora de procesos bien sean logísticos, operacionales o comerciales es muy importante en una organización, ya que gracias a los conocimientos y conceptos adquiridos durante su desarrollo como profesional dan un plus para mejorar las falencias que se puedan presentar dentro de la misma. Por esta razón es tan importante en este trabajo aplicar de manera adecuada y muy profesional los conceptos aprendidos como lo son las matrices AMEF, DOFA, MEFI, MEFE, diagramas, organigramas, etc. Con el fin de brindar oportunidades de mejora a CompuAmbiente S.A.S y así atraer nuevos proyectos que signifiquen ganancias por encima de los $20.000.000 mediante distintas estrategias explicadas en el documento.

2.Problema de Investigación

El problema central es la falta de estructuras organizacionales en CompuAmbiente S.A.S, ya que esta se expone a que pueda haber fallas en todas las áreas y puede ocasionar distintos problemas, hasta el punto de llegar a perder la misma. Por esto es muy importante implementar estas estructuras para así mejorar en las distintas áreas y optimizar los procesos dentro de CompuAmbiente S.A.S.

2.1 Antecedentes

CompuAmbiente S.A es una empresa colombiana constituida en 2016, la cual brinda al mercado soluciones innovadoras para el manejo, tratamiento y disposición adecuada de residuos, de carácter peligroso y especial, cumpliendo la normativa ambiental vigente y generando conciencia ambiental, reducción de riesgos y responsabilidad social.

Esta es una empresa pequeña la cual tiene como objetivo colaborar al medio ambiente realizando un tratamiento y un uso adecuado de cualquier tipo de residuos, así como el manejo integral de residuos sólidos industriales y urbanos, contaminantes y reciclables con la posibilidad de la comercialización para este último, además el manejo y tratamiento de emisiones atmosféricas y vertimientos líquidos de cualquier actividad industrial y de desarrollo. CompuAmbiente brinda asesoría y respuesta inmediata a las necesidades del entorno, por ello adaptan nuevas técnicas para manejo de los residuos, con el ánimo de minimizar el impacto ambiental y social del país.

CompuAmbiente cuenta con una licencia ambiental legal vigente otorgada por la CAR corporación autónoma regional de Cundinamarca para el tratamiento, aprovechamiento y recuperación de RAEEs (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos). Por lo que se encuentra debidamente facultado para realizar este tipo de actividades, permitiendo así que estos aparatos sean reincorporados a la vida útil. También cuenta con el servicio de entrega certificados de manejo ambiental de aprovechamiento o disposición final válidos por la autoridad ambiental competente en un plazo mayor a 15 días.

Dentro de las áreas de producción, áreas administrativas y centros de acopio, CompuAmbiente comprende alrededor de 30 trabajadores activos, cuya actividad económica se centra en la recolección de residuos que se puedan convertir en materia prima para la creación de nuevos productos.

CompuAmbiente cuenta con talento humano comprometido y capacitado profesionalmente para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, contribuyendo con el desarrollo del país y su bienestar social (CompuAmbiente, 2023).

Somos especialistas en la manipulación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos "RAEEs". Buscando de manera segura un adecuado reacondicionamiento, aprovechamiento y/o disposición final, disminuyendo así impactos sobre el medio ambiente y la salud humana.

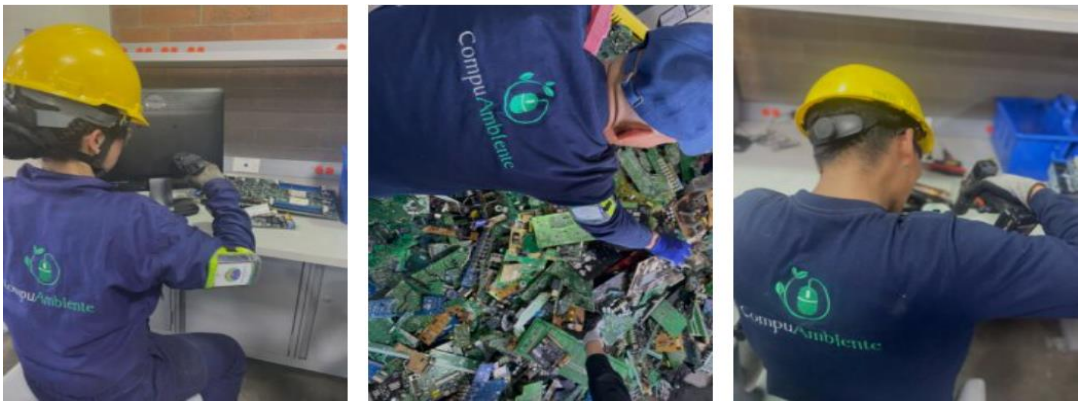


Figura 1. Desarmado Nota. Elaboración propia (2023)

Los residuos considerados de carácter especial o peligroso son llevados a plantas de disposición final donde se garantiza un adecuado proceso (celda de seguridad o incineración), contribuyendo a la preservación del medio ambiente, evitando que estos residuos agoten los recursos naturales.



Figura 2. Proceso Nota. Elaboración propia (2023)

CompuAmbiente está ubicada en Bogotá con su sede administrativa
Centro de Acopio: Carrera 69a # 36-83 sur (Bogotá - Carvajal) y su planta: Bodega #29 parque industrial zuma (Zipaquirá - Cundinamarca)

2.1.1 Misión

CompuAmbiente brinda soluciones innovadoras, responsables y sostenibles para la gestión integral de residuos, cuidando la salud y el medio ambiente (CompuAmbiente, 2023).

2.1.2 Visión

Mediante Soluciones innovadoras esperamos ser reconocidos como una de las empresas de gestión ambiental más importante del país, destacando su compromiso en la mitigación del impacto ambiental y su aporte en el desarrollo progresivo de la economía circular.

CompuAmbiente contará con talento humano comprometido y capacitado profesionalmente para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, contribuyendo con el desarrollo del país y su bienestar social. (CompuAmbiente, 2023).

2.1.3 Políticas Empresariales

CompuAmbiente S.A empresa dedicada a la gestión de Residuos Integrales de aparatos Eléctricos y Electrónicos, entre otros cuenta con unas políticas empresariales para dichos residuos las cuales son:

Concientización y educación hacia la producción y la adquisición responsable de aparatos eléctricos y electrónicos, para la vida útil y para la promoción de medidas orientadas al ecodiseño.

Desarrollo de instrumentos para la recolección y gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

Propagación tecnológica para el desarrollo de infraestructura ambientalmente segura para el uso de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

Constituir esquemas de trabajo conjunto entre el sector privado y el desarrollo de alianzas público-privadas para incentivar la gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)

2.2 Descripción del problema

El proceso de mejora que se suscita en CompuAmbiente S.A.S es que no se siguen los procesos indicados puesto que no hay un sistema jerárquico en los diferentes puestos de trabajo y esto puede derivarse de distintos problemas como la falta de comunicación por la falla en la organización en la estructura de la compañía y la falta de capacitación y conocimiento de las personas encargadas de cada área hace que no se trabaje en conjunto si no, por bien propio haciendo que no se tenga un control en el área comercial ocasionando la no ejecución de nuevos proyectos que signifiquen ingresos mayores a $20.000.000 de pesos.

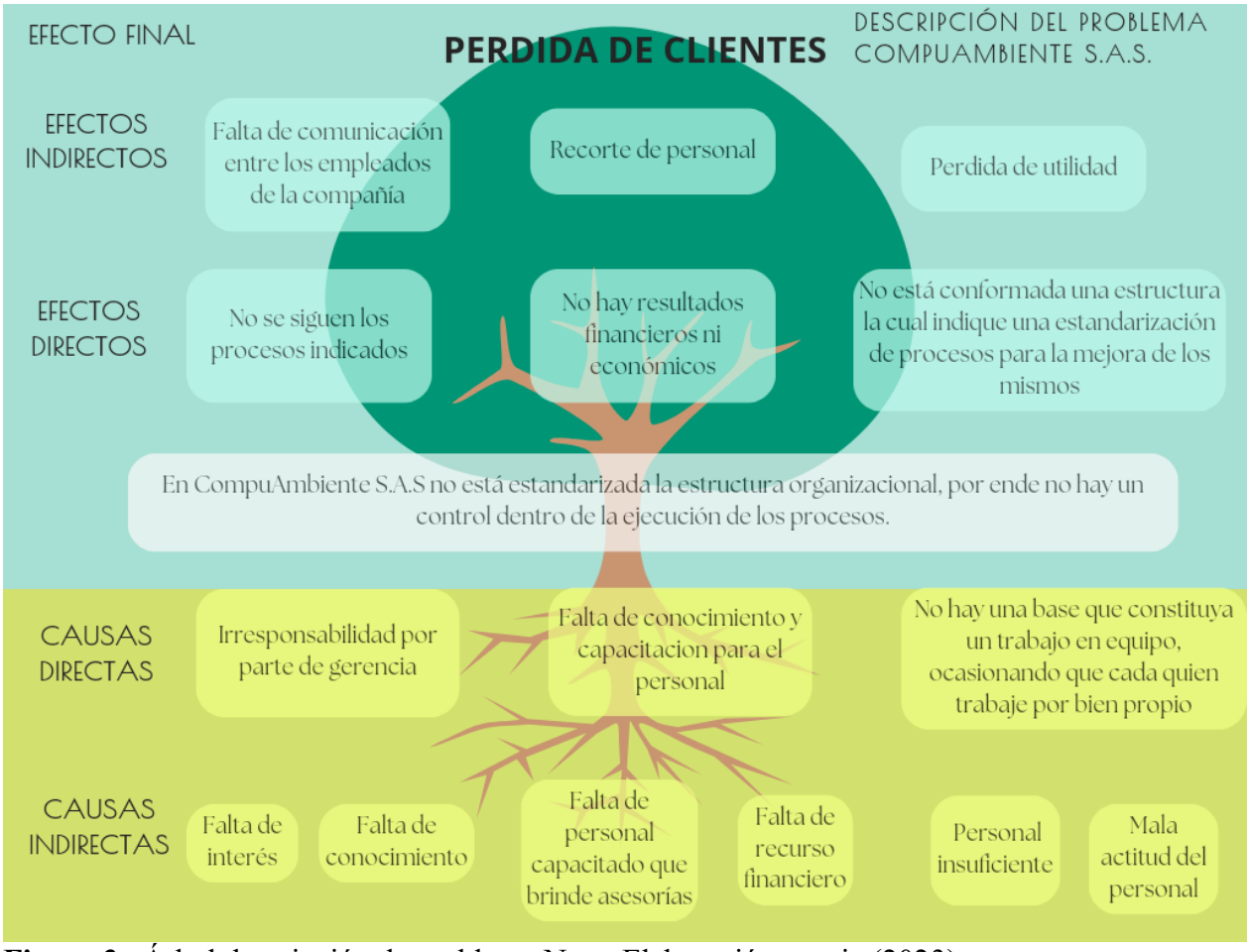


Figura 3. Árbol descripción de problema Nota. Elaboración propia (2023)

2.3 Pregunta Investigativa

¿Cómo mejorar los procesos en la estructura organizacional de CompuAmbiente S.A.S para lograr atraer nuevos proyectos?

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Implementar por medio de planes de mejora una estructura en el área comercial que solvente los problemas organizacionales, logísticos y de gestión para CompuAmbiente S.A.S.

3.2 Objetivos Específicos

1. Priorizar por medio de la matriz AMEF junto con el cliente interno las falencias y oportunidades de mejora que existen en el área comercial.
2. Aplicar la matriz DOFA, MEFE y MEFI para establecer estrategias que organicen los procesos del área comercial y permita la consecución de nuevos proyectos.
3. Estructurar en un diagrama de GANTT las actividades que se ejecutarán en el área comercial según las estrategias utilizadas.
4. Presentar el análisis de resultados obtenido del diagrama de GANTT con oportunidades de mejora y falencias.

4. Justificación

En el perfil del ingeniero industrial se destaca la habilidad del pensamiento crítico frente a las posibles problemáticas y procesos que posee la empresa, esto con el fin de generar estrategias y procedimientos a ejecutar para así llevar a cabo planes de mejora en los procesos realizados dentro de la misma, con el objetivo de optimizar tiempos, recursos, costos y sistemas, así mismo mejorar la productividad y posicionar la empresa en una competitividad digna. El rol de un Ingeniero Industrial es apoyar la definición de estructuras organizacionales, cargos y funciones, flujogramas de proceso, distribución de planta, de procesos y procedimientos, para garantizar la calidad e inocuidad de los productos o prestación de servicios. Por ende, es muy importante a nivel social dado que gracias a sus gestiones hace que la empresa esté bien y por esta razón sus empleados también.

Así pues, las estructuras organizacionales determinan las tareas y responsabilidades para el personal de la empresa con el fin de tener una sana convivencia e implementar de manera correcta los procesos, por ende, cumplir con los objetivos propuestos logrando llegar a posicionarse en el mercado.

Esta pasantía investigativa tiene como fin brindar una solución ante los principales problemas que posee la empresa CompuAmbiente S.A.S, ejecutando mediante actividades en las que el ingeniero industrial brinde posibles soluciones para que los altos mandos de la empresa tengan una mayor oportunidad de éxito en la toma de decisiones, por ende, la diferencia es amplia comparada a una tesis en la cual no se podría implementar dichos procesos dentro de la empresa debido a que se basan en supuestos y no en datos reales, como en la pasantía.

Se puede determinar que la estructura organizacional es de vital importancia en una empresa, puesto que, por medio de su comunicación, cadena de mando y flexibilidad que son algunos factores que la componen se puede adaptar a los constantes cambios que se presenten en la economía logrando adaptarse a los retos o nuevas oportunidades que puedan ocurrir y así abarcar un mercado más amplio, crear nuevos negocios rentables para tener una economía estable.

5. Marco Referencial

5.1 Marco Teórico

La estructura organizacional es parte fundamental para el buen desarrollo en una empresa. Todas las organizaciones se ven afectadas por factores internos y externos que influyen directamente en la empresa. Actualmente se necesitan organizaciones eficientes y eficaces para hacer frente a un mercado competitivo. Para poder realizar un estudio dentro de la organización es necesario definir el concepto de organización por lo mismo La organización empresarial, es importante ya que permite ordenar los recursos y funciones con el fin de llegar a cumplir el objetivo de la empresa, estableciendo una estructura adecuada para la sistematización de recursos con el fin de lograr hacer las tareas de manera eficiente. (Pereda, 1999)

> Cuando hablamos de empresas, estamos hablando de organizaciones: esto es, estamos hablando de un conjunto de personas que poseen recurso y bienes lo cual quieren llegar a un mismo objetivo, un conjunto de personas que, utilizando medios y recursos de muy distinto tipo, van a realizar una serie de actividades dirigidas a conseguir un objetivo común (p.15)

Por lo tanto, es muy importante que este concepto se tenga en cuenta para así conocer qué objetivos se tienen dentro de la empresa y así todos los clientes internos luchen en común para hacer cumplimiento de los mismos. Así que para poder cumplir con los mismos es muy importante mantener una estructura dentro de la empresa en donde se tenga claro por parte del cliente interno su labor a desempeñar, para así cumplir metas propuestas en CompuAmbiente S.A.S Por lo cual se muestran una serie de definiciones de diferentes autores en lo que es estructura organizacional. (Barone,2009) Entendemos por estructuras organizacionales los diferentes patrones de relación y articulación entre las partes a través de los cuales una institución se organiza con el fin de cumplir las metas que se ha propuesto y lograr el objetivo deseado.

> "Es evidente el beneficio de las organizaciones en el ámbito logístico (Henríquez, 2013) tanto para las empresas de tipo manufactureras como para empresas prestadoras de servicio, compartiendo costos sobre servicios o productos en común teniendo beneficios principalmente de la economía de escala." (Fuentes, 2012).

Escoger estos dos elementos permite, en la estructura organizacional, reflejar la funcionalidad de las instituciones, niveles jerárquicos, líneas de mando y la forma como se comportan. En relación con el control sigue al lineamiento de cualquier actividad, estrategia operativa o táctica, ya que sirve de instrumento de comprobación de objetivos o metas determinadas dentro de las organizaciones, ya sean públicas o privadas. (Tejada, 2020).

(Vargas, 2019). El alcance de desarrollar una estructura organizacional está constituido en lograr el manejo de la estrategia propuesta en el direccionamiento, independientemente de que esta sea tradicional o emergente, debido a que la organización necesita adoptar la estructura adecuada y correcta. (p.20)

Amador, J. C. (2022). La estructura de la organización define formalmente la manera en que se distribuirán, agruparán y coordinarán las tareas. Se pueden adoptar diversos formatos en función del entorno, la tecnología, el tamaño de la organización y, sobre todo, de la estrategia. Las dimensiones básicas del diseño organizacional se adaptan y alinean a fin de crear la estructura organizacional más adecuada para cumplir con todas esas condiciones. Existen tres modelos básicos de organización: la estructura simple, la burocrática y la matricial. (p,7)

(Stefanía, 2017). "En ocasiones los departamentos no están en el mismo nivel jerárquico dentro de una estructura organizacional, por lo tanto, un departamento va a tener más autoridad que otro, es por esto que se crearán relaciones jerárquicas entre los departamentos"

5.2 Marco Conceptual

Estructura: "Distribución de partes, piezas y objetos para establecer el correcto funcionamiento de un sistema" Estructura (s. f.).

Estructura organizacional: "Sistema jerárquico para definir puestos y responsabilidades del personal y áreas de la empresa, por medio de la toma de decisiones, la coordinación y la comunicación de los altos mandos para así alcanzar con éxito los objetivos propuestos de la misma". Narváez (s.f.)

Tratamiento de emisiones atmosféricas: "A partir de la acumulación de los residuos se genera un impactó debido a la alta concentración de contaminantes en el aire" (Tamargo, 2021).

CAR: "Corporaciones Autónomas Regionales tiene como objetivo velar por el cumplimiento y ejecución de los programas sobre el medio ambiente así mismo para el adecuado tratamiento de los residuos naturales con el fin de que sean renovables y la oportuna disposición legal y vigente para su oportuno manejo (Vladimir, 2020).

RAEEs: Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos productos que están creados por una composición de piezas o elementos que para funcionar necesitan corriente eléctrica o campos electromagnéticos (Parlamento Europeo, 2008).

Celda de seguridad o incineración: Infraestructura para la acumulación de residuos que no pueden ser renovables bajo un óptimo manejo con el objetivo de no generar ninguna contaminación con el medio ambiente (Caribe, 2017).

Matriz DOFA: Táctica para reconocer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que presenta una empresa con el objetivo de realizar estrategias y así favorecer la empresa Tomas (s.f.).

Gestión administrativa: Conjunto de actividades para seguir un mecanismo adecuado y cumplir con los objetivos de la empresa (Quiroa, 2020).

Desarrollo organizacional: Parámetros a seguir para crear estrategias sólidas con el fin de aumentar el potencial humano, así mismo para que la empresa tenga un crecimiento en todas sus áreas mejorando procesos y optimizando recursos Ortega (s.f.).

AMEF: La ejecución de la metodología de AMEF se basa en poder identificar las fallas evaluarlas y clasificarlas de manera objetiva según sus efectos y causas que pueden tener para de esta forma, evitar su ocurrencia. (Mozo, 2019)

Mapa de procesos: Es una herramienta los procesos que hay en una organización, de tal modo que se descubra el flujo de valores que están en ellos (agregado osos no); mediante estos mapas se puede detectar lo que no agrega valor y se elabora un mapa con el valor agregado solamente. (Gonzalo, 2006)

Caracterización de procesos: Se basa en realizar un análisis profundo de los procesos teniendo en cuenta los elementos que originan que estos procesos tengan un principio y un final. (https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/, 2019)

Diagrama de Gantt: Determina las actividades principales; estima su duración efectiva de las misma; las cuales se reflejan en el diagrama de las actividades principales y de su relación entre sí; es una representación gráfica de su duración; su utilización, las actividades que se presentan tienen que ser limitadas perfectamente sin excederse en detalles. (Valdemoros, 2018)

MEFE: Matriz de evaluación de factores externos, instrumento encargado de analizar las oportunidades y amenazas de la organización. (Riveroll, 2019)

MEFI: Matriz de evaluación de factores internos, instrumento encargado de analizar las fortalezas y debilidades de la organización. (Riveroll, 2019)

5.3 Marco Legal

En la siguiente tabla se muestran los documentos legales y normativos los cuales se basan dentro de la investigación para la pasantía.

Tabla 1.

Normatividad

JERARQUÍA DE LA NORMA	NÚMERO	AÑO	TÍTULO	ARTÍCULOS QUE APLICAN	DESCRIPCIÓN O ALCANCE DE LA NORMA
Ley	99	1993	Ley 99 de 1993 Normatividad Ambiental.	Artículo 31 Ley 99 de 1993	Toda persona natural o jurídica cuya actividad o servicio genere vertimientos a las aguas superficiales, marinas, o al suelo, deberá solicitar y tramitar ante la autoridad ambiental competente, el respectivo permiso de vertimientos.
Ley	1252	2008	Ley 1252 de 2008 Normatividad Ambiental.	-	Queda prohibida la introducción, importación o tráfico de residuos o desechos peligrosos al territorio nacional, por parte de cualquier persona natural o jurídica, de carácter público o privado.
Ley	1333	2009	Ley 1333 de 2009 Normativa ambiental	-	Es deber del Estado y la sociedad la prevención y control de los problemas ambientales derivados de desastres naturales o de las actividades humanas. El Estado promoverá y fomentará la investigación referente a los efectos de los desastres naturales sobre la salud, el medio ambiente y la economía nacional.

Ley	1672	2013	Norma que regula la disposición de los RAEE´S	Artículo 1 2 3 y 4	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de gestión integral de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), y se dictan otras disposiciones.
Norma	ISO 14001	2015	Norma ISO 14001	Ley de responsabilidad ambiental Ley de aguas Ley de residuos y suelos contaminados Ley de envases y residuos Ley de ruido Ley de evaluación ambiental Ley de calidad del aire y protección de la atmósfera Ley de derechos de emisión de gases de efecto invernadero	Exige a la empresa crear un plan de manejo ambiental que incluya: objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos para lograr esas metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación del personal, documentación y un sistema para controlar cualquier cambio y avance realizado.
Decreto	1299	2008	Se reglamenta el departamento de gestión ambiental de las empresas	Los artículos 1 89 numeral 11 de la Constitución Política Nacional y en desarrollo del artículo 8° de la Ley 1124 de 2007.	Tiene por finalidad el mejoramiento del desempeño ambiental interno y externo de la empresa a través del cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.

			a nivel industrial y se dictan otras disposiciones.		

Nota. Elaboración propia (2023)

6. Marco Metodológico

6.1 Tipo de investigación

La siguiente pasantía es de Investigación descriptiva, la cual consiste en saber las situaciones que tiene la investigación por medio de reconocimiento de las actividades, procesos o personas que hacen parte de esta, recoge los datos necesarios para así realizar una investigación más profunda del proceso u organización a conocer. Es de paradigma cuantitativo debido a que por medio de la recolección de datos y situaciones se puede lograr una medición numérica de cada uno de estos.

Es de estrategia transversal, ya que se va a recopilar información durante varias semanas esto con el fin de obtener información muy detallada sobre la empresa y así realizar estudios estadísticos para mirar cual es el proceso de mejora para la misma.

6.2 Variables de investigación

En la siguiente tabla se evidencia las distintas variables (procesos) que existen dentro de CompuAmbiente S.A.S.

Tabla 2.

Variables

Variables de caracterización	Indicadores	Valores finales	Tipo de variable
Calidad del servicio	Empatia Capacidad de respuesta Soluciones optimas Seguridad	Insatisfecha Satisfecha	Nominal
Metales ferrosos	Peso	KG	Continua
Metales no ferrosos	Peso	KG	Continua
Carton	Peso	KG	Continua
Raees	Peso	KG/UD	Continua
Capacitaciones	Capacidad por parte del personal	Insatisfecha Satisfecha	Nominal
Accesibilidad al servicio	Tiempo medido mediante un sofware para llevar los tiempos de servicio	Insatisfecha Satisfecha	Nominal

Nota. Elaboración propia (2023)

6.3 Fuentes de información

Para obtener información y tener una recolección de datos más amplia sobre CompuAmbiente vamos a usar fuentes de información secundarias debido a que el estudio se realizará con los datos e información que CompuAmbiente ya posee como datos históricos de ventas.

6.4 Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de los datos se realizarán distintos métodos como lo son encuestas, en las que se le preguntará al cliente interno su opinión y su conocimiento en cuanto a CompuAmbiente, se desarrollaron cuestionarios y encuestas para así obtener una información más detallada de CompuAmbiente por parte del cliente interno el cual desarrolla sus habilidades y conocimientos dentro de la misma.

Tabla 3.

Modelo de encuesta

Encuesta para CompuAmbiente S.A.S  CompuAmbiente
Nombre:
Cargo:
Edad:
1. ¿Quién determina los objetivos de las áreas, los equipos o las personas?
2. ¿Cómo es la toma de decisiones a nivel general?
3.¿Quién realiza la gestión de los diferentes proyectos?
4. ¿Quién determina las funciones de los roles o de las personas de la empresa?
5. ¿Quién determina cómo hacemos marketing en la organización?
6. ¿Quién determina la competencia y cómo nos relacionamos con ella?
7.¿Quién determina la descripción de los cargos que tenemos en la empresa?
8.¿Quién determina cómo capacitarnos? (cursos, formaciones, traer expertos...)
9.¿Recibes feedback oportuno de tus superiores sobre tu trabajo?
10. ¿Qué opinion tiene respecto al ambiente laboral en CompuAmbiente S.A.S.?

Nota. Elaboración propia (2023)

Las encuestas diligenciadas se evidencian en el anexo #1 ubicado al final del documento.

6.5 Cronograma y plan de trabajo

El siguiente es el cronograma de actividades que se realizarán en 9no semestre y 10mo semestre con el fin de ejecutar cada una de las actividades y así desarrollar los objetivos propuestos.

Tabla 4.

Cronograma de actividades

9 SEMESTRE																										
		SEMANAS																								
FASES	ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
PRIMERA ENTREGA	Investigación de antecedentes del problema																								
	Descripción del problema																								
	Formulación de pregunta de investigación																								
	Formulación de objetivo general																								
	Formulación de objetivos específicos																								
	Justificación																								
SEGUNDA ENTREGA	Redacción de Marco referencial																								
	Redacción de Marco Metodológico																								

	Resultados Esperados	
	Entrega de Poster	
RADICACIÓN	Ajustes al documento	
	Radicación del anteproyecto	
	Entrega de Documento	
10 SEMESTRE		
Reconocimiento de CompuAmbiente	Conocer las instalaciones y los centros de Acopio que posee la organización.	
	Tener un acercamiento con todos los clientes internos y con los externos que más significan para la compañía.	

Exploración de datos	Iniciar con el proceso de entrevistas, encuestas y cuestionarios al cliente interno para así conocer las falencias y oportunidades de mejora que existen en la organización.																								
	Adquirir los datos y estadísticas que posee la empresa de años anteriores																								
	Iniciar con el estudio de los datos																								
Diseño	Con los datos diseñar la implementación a desarrollar																								
	Adaptación de la matriz DOFA a la compañía																								

	Realizar asesorías con enfoque en los puntos claves a tener en cuenta, como estrategias y excelente toma de decisiones para así lograr identificar nuevos mercados.																								
Prototipado	Entrega de Trabajo en donde este la posible solución al problema investigado, ejecutando la implementación por medio de planes de mejora una estructura, solventando los problemas organizacionales, logísticos y de gestión para																								

	CompuAmbiente S.A.S.

Nota. Elaboración propia (2023)

7. Ejecución de la pasantía

7.1. Reunión

Primera reunión:

El día 5 de marzo de 2024 se realizó en la Carrera 69a # 36-83 sur (Bogotá-Carvajal) una reunión en la que estuvo presente el ingeniero Jairo Dueñas, el gerente comercial Edilson Suarez y los estudiantes de la Universitaria Uniagustiniana Esteban Ospina y Milena Hamón para dialogar sobre el desarrollo de cada uno de los objetivos planteados.

Teniendo en cuenta que CompuAmbiente tiene un ingreso mensual de $80.000.000 iniciamos el proyecto con el fin de aumentar el mismo.

El ingeniero conoció las instalaciones de la empresa y en la reunión pactada, mediante el diálogo se logró identificar las falencias que puede presentar la compañía evidenciando posibles oportunidades de mejora para ejecutar en el proyecto.



Figura 4. Primera reunión Nota. Elaboración propia (2024)

7.2. Matrices

7.2.1 MATRIZ AMEF

Tabla 5.

Matriz AMEF

PROCESO	Servicios de recolección de residuos	**ÁREA:**	COMERCIAL							
RESPONSABLES DE ELABORACIÓN:	Milena Hamon-Esteban Ospina	**FECHA:**	3/4/2024							
Actividad	**Elemento**	**Modos de fallo**	**Efecto**	**S**	**Causa**	**O**	**Controles**	**D**	**NPR**	**Acciones**
Consecución de clientes	Bases de datos	Datos erróneos	Datos incompletos	7	El asesor comercial se equivoca al ingresar los datos completos del cliente	6	Confirmar los datos ingresados	2	84	Revisar muy bien los datos a insertar
	Recolección de datos		No hay posible contacto con el cliente							
	Actualización de datos		Información incompleta							
	Rutas	No se tiene un mapeo en donde se indique a donde debe ir el	No hay un control para la consecución de clientes	8	No hay control en los lugares en donde deben ir los comerciales a	7	Verificación de rutas	2	112	Realizar el mapeo correspondiente para la asignación de rutas
	Zonas		Se pierden oportunidade							

		comercial	s de nuevos clientes		conseguir clientes				
Envió de oferta	Residuo a recoger	No conocer las propiedades y la ubicación del residuo	Brindar al cliente un valor errado	9	No hay conocimiento por parte del asesor comercial sobre el residuo a recolectar y puede que esto genere fallas al momento de prestar el servicio	4	Adecuada capacitación a los asesores en donde se brinde la información sobre los residuos	4	144	Brindar los elementos suficientes (Capacitaciones, información) a los asesores comerciales para que tengan el conocimiento requerido
	Lugar de Recolección		No enviar el transporte adecuado						
Creación de cliente	Documentación requerida	Documentación desactualizada e incompleta	No tener información concisa del cliente	6	Al tener la documentación desactualizada e incompleta por parte del cliente no se	2	Corroborar la información propiciada por el cliente	4	48	Brindar por parte del asesor comercial un seguimiento ante la

					puede tener información de este					documentación que envía el cliente
Registro Plataforma	Solicitud de servicio	No se realiza el servicio debido a que no hubo comunicación con el área logística	No se realiza el servicio el día que el cliente lo desea	7	Al no tener comunicación con el área logística no se tiene en cuenta las fechas de servicio que ya están apartadas	3	Revisar fechas de servicios	6	126	Mejorar la comunicación entre áreas para que no haya ese tipo de fallas
Se realiza el servicio	Verificación de Residuos	Cantidad mayor a la pactada por el cliente	Ocupación en el transporte	4	Demoras en el servicio debido a que se recolectaron más cantidad de la que se tenía prevista	2	Tener un plan de prevención ante este tipo de situaciones	3	24	Contar con los automóviles correspondientes para la mayor cantidad posible que se presente

Seguimiento de cliente	Encuesta Satisfacción del cliente	No estar pendiente del mismo	El cliente siente que hay un mal servicio por parte del asesor comercial	5	No se tiene conocimiento si el cliente quedó satisfecho con el servicio.	4	Estar muy pendiente de los clientes	6	120	Generar una estrategia en la cual todos los asesores estén implicados para brindar un buen servicio postventa

Nota. Elaboración propia (2024)

En base a los resultados generados se puede concluir que el primer ítem de consecución de clientes obtuvo una calificación alta, puesto que no hay un mapeo indicado para cada asesor comercial en el cual él pueda guiarse y realizar la debida consecución de clientes causando así que no se tenga contacto con los clientes, por otra parte el ítem de envió de oferta también obtuvo una calificación alta debido a la falta de conocimiento por parte de los asesores frente a los distintos residuos que generan las empresas provocando valores errados al cliente, así mismo el registro en plataforma presenta dificultades y un índice según la matriz de un 126, es decir una alta probabilidad de fallas y problemas y si no se tiene buena y oportuna comunicación con el área logística para los servicios de recolección esto puede causar retrasos en la fecha pactada con el cliente por esta razón es necesario aplicar por medio de nuevos empleados que se encarguen de revisar que la plataforma no tenga fallas y así disminuir el índice, por último el seguimiento de cliente también presenta una calificación alta de un 120 lo cual quiere decir que también es otro factor en el cual se presentan fallas por parte del área comercial de CompuAmbiente S.A.S a causa de que no se aplican distintas estrategias de ventas consultivas como lo puede ser una simple

encuesta de satisfacción para el cliente para conocer si le agrado el servicio o tiene alguna queja, haciendo que mejore el servicio postventa. Estos resultados nos resaltan los principales errores y fallas que se manejan en la empresa gracias a estos índices se pueden aplicar distintas estrategias para solucionar las mismas y de esta forma mejorar el servicio y dándose a conocer teniendo calificaciones altas en las distintas aplicaciones como Google, LinkedIn, y otras más para que cada que un posible cliente revise la información y el nivel de satisfacción con el servicio de clientes anteriores se sienta más confiado, seguro y le brinde la oportunidad a CompuAmbiente para realizar el servicio de recolección de servicios en su empresa.

7.2.2 MATRIZ DOFA

Tabla 6.

Matriz DOFA

		ANÁLISIS INTERNO	
	MATRIZ DOFA COMPUAMBIENTE S.A.S.	**FORTALEZAS (F)**	**DEBILIDADES (D)**
		1.Certificados y licencias ambientales que maneja la empresa	1.No hay un gran reconocimiento de la empresa a Nivel Nacional
		2.Amplio portafolio de servicios (se recogen toda variedad de residuos)	2.Sobrecostos logísticos en el transporte (flota tercerizada - temas mecánicos)
		3.Cobertura a nivel nacional y ubicación estratégica de los centros de acopio de la organización	3.Por ser una empresa muy nueva en el mercado no tiene respaldos financieros por parte de las entidades bancarias
ANALIS	**OPORTUNIDADES (O)**	**ESTRATEGIAS FO**	**ESTRATEGIAS DO**
	1. Participación en las diferentes licitaciones que se presentan en el país	1.3 Ejecutar una estrategia comercial enfocada al crecimiento de la organización basada en las certificaciones y el potencial	1.1 Tener un ingeniero experto en licitaciones, que masifique el reconocimiento de la marca CompuAmbiente S.A.S.

I S		de mercado que existe en el país	
E X T E R N O	2.Apoyo de distintos entes estatales para las empresas del sector ambiental	2.1 Dar a conocer el portafolio de servicios que maneja la compañía a todo nivel de las organizaciones a negociar	2.2 Buscar leasings corporativos para fortalecer la flota de transporte de la empresa
	3.Mercado potencial en los diferentes sectores de la economía colombiana, (comercial, industrial e institucional)	3.3 Hacer negociaciones con empresas que tengan presencia a nivel nacional	3.2 Apertura de cuentas empresariales dando un buen manejo para iniciar un reconocimiento por parte del sector financiero
	AMENAZAS (A)	**ESTRATEGIAS FA**	**ESTRATEGIAS DA**
	1.Cambios regulatorios para las empresas de gestión integral de residuos	1.1 Estar actualizando las certificaciones que ya tiene la empresa y buscar otro tipo de certificaciones para ampliar su oferta según la demanda	1.1 Estar actualizados en los cambios regulatorios que se presenten para el sector y actualizaciones según el tiempo promedio de la certificación.
	2.Competencia desleal por empresas que no cumplen con los parámetros normativos	2.2 Buscar alianzas con empresas del sector que no estén certificadas para prestar el servicio bajo parámetros de transparencia y ética corporativa	2.2 Coordinador logístico que genere rutas lógicas en todo el proceso de recolección - Hacer negociaciones con empresas que estén legalmente constituidas y que cumplan con todos los parámetros del sistema de gestión de calidad.
	3.Cambios drásticos en la TRM (dólar a pesos colombianos)	2.3 Flexibilidad en la estructura de precios de las ofertas comerciales de los	

		distintos servicios que maneja la compañía	

Nota. Elaboración propia (2024)

Luego de evidenciar los resultados basados en los ítems e indicadores de la matriz DOFA este es el resumen de las estrategias resultantes más importantes para CompuAmbiente S.A.S:

- En la divulgación del portafolio de servicios analizando el costo de marketing y publicidad la empresa deberá inyectar alrededor de $12,000,000 anuales, para así tener un aumento esperado en clientes potenciales del 25%.
- Leasings corporativos para flota de transporte, si se realiza esto puede tener un incremento en capacidad de transporte hasta de un 30%, teniendo en cuenta los aliados estratégicos en las ciudades principales para la disposición o aprovechamiento de los residuos.
- Coordinador logístico eficiente el cual realice su labor y logre la optimización de rutas, para que logre tener una reducción de costos de transporte de un 48% lo cual sería muy favorable para la organización teniendo en cuenta que anualmente tienen un costo logístico y de transporte de alrededor de $174´000.000 anuales. Esto se evidencia de mejor manera en el anexo 1.

Se puede indicar que realizando la estructura organizacional estas mismas pueden quedar plasmadas para mejorar los procesos suscitados y así alcanzar nuevos proyectos los cuales signifiquen un ingreso mayor de $20´000.000 mensuales en CompuAmbiente S.A.S.

Por otra parte, gracias a la matriz DOFA, las capacitaciones y formatos de evaluación buscan brindar un aprendizaje al asesor comercial para de esta forma hacerle entender su rol y su enfoque en la compañía, dando como resultado la capacidad de crear y ejecutar estrategias comerciales para atraer estos proyectos.

La matriz DOFA identifica los aspectos clave, las matrices MEFE y MEFI profundizan en esos aspectos para una toma de decisiones más informada y estratégica. Implementar estas matrices permite una comprensión más completa de la situación de la empresa y proporciona información adicional para la formulación de estrategias, por esta razón es tan importante la formulación de las matrices para lograr identificar sus aspectos y factores.

7.2.3 MATRIZ MEFE

Tabla 7.

Matriz MEFE

MATRIZ MEFE			
OPORTUNIDADES	**PONDERACIÓN**	**CALIFICACIÓN**	**TOTAL**
Mejora de plataforma virtual	0,2	3	0,6
Publicidad	0,22	1	0,22
Mayor cantidad de convenios laborales	0,08	4	0,32
Presentación personal de los trabajadores	0,05	4	0,2
Poca oferta de servicios	0,12	4	0,48
SUBTOTAL	**0,67**	N/A	N/A
TOTAL, CALIFICACIÓN OPORTUNIDADES			**1,82**
AMENAZAS	**PONDERACIÓN**	**CALIFICACIÓN**	**TOTAL**
Eliminación de certificaciones ecológicas	0,11	4	0,44
Distintos servicios ofrecidos por otras empresas	0,08	3	0,24
Tiempo de recolección	0,05	5	0,25
Atención al cliente	0,09	4	0,36
SUBTOTAL	0,33	N/A	N/A
TOTAL, PESO VALORES	**1**	N/A	N/A
TOTAL, CALIFICACIÓN AMENAZAS			**1,29**
TOTAL, CALIFICACIÓN MEFE		**3,11**	**ACEPTABLE MEJORABLE**

NOTA: Las calificaciones de cada uno de los conceptos están de 1 a 5, en donde respecto a la demanda de atención por parte de la empresa, se clasifica: 1. Muy alta 2. Alta 3. Media 4. Baja 5. Muy baja En donde adicional a esto, el parámetro de calificación es el promedio de las anteriores, es decir: si la calificación está por encima de 3 y está entre 4 a 5 se clasifica como **ACEPTABLE**, si está entre 3 a 5 se clasifica como **ACEPTABLE MEJORABLE**, si está entre 2 a 3 se clasifica como **RIESGOSO** y si está de 1 a 2 se clarifica como **MUY RIESGOSO**.
CompuAmbiente S.A.S.

Nota. Elaboración propia (2024)

7.2.4 MATRIZ MEFI

Tabla 8.

Matriz MEFI

MATRIZ MEFI			
FORTALEZAS	**PONDERACIÓN**	**SUBTOTAL**	**TOTAL**
Certificados y licencias ambientales que maneja la empresa	0,25	5	1,25
Amplio portafolio de servicios (se recogen toda variedad de residuos)	0,1	4	0,4
Cobertura a nivel nacional y ubicación estratégica de los centros de acopio de la organización	0,15	4	0,6
DEBILIDADES			
No hay un gran reconocimiento de la empresa a Nivel Nacional	0,15	2	0,3

Sobrecostos logísticos en el transporte (flota tercerizada - temas mecánicos)	0,2	3	0,6
no tiene respaldos financieros por parte de las entidades bancarias	0,15	1	0,15
Total	**1**		**3,3**
TOTAL, CALIFICACIÓN MEFI	**3,3**	**ACEPTABLE MEJORABLE**	

NOTA: Las calificaciones de cada uno de los conceptos están de 1 a 5, en donde respecto a la demanda de atención por parte de la empresa, se clasifica:

1. Muy alta
2. Alta
3. Media
4. Baja
5. Muy baja

En donde adicional a esto, el parámetro de calificación es el promedio de las anteriores, es decir: si la calificación está por encima de 3 y está entre 4 a 5 se clasifica como **ACEPTABLE**, si está entre 3 a 5 se clasifica como **ACEPTABLE MEJORABLE**, si está entre 2 a 3 se clasifica como **RIESGOSO** y si está de 1 a 2 se clarifica como **MUY RIESGOSO**.

Nota. Elaboración propia (2024)

En base a los resultados obtenidos de la matriz MEFE y MEFI se puede deducir que la empresa se encuentra en una valoración aceptable, ya que cumple con el 66% de todos los efectos internos y externos que se presentan en la empresa, por ende, presenta oportunidades de mejora las cuales se pueden ejecutar generando estrategias que permitan aumentar la calificación en los ítems seleccionados. Generar un plan de acción que permita reaccionar de manera oportuna al personal de las distintas áreas, haciendo que cada empleado tenga presente que se debe hacer, esto se genera mediante la estructura organizacional para que el empleado de CompuAmbiente S.A.S. tenga presente a quien debe acudir ante alguna falencia que se presente.

Las situaciones y oportunidades de mejora que se presentan se dan a conocer por medio de la información de estas matrices y se evidencian en el diagrama de Gantt, dando como resultado que mediante el manual de funciones para los cargos comerciales se pueda contratar personal que aporte a la generación de nuevas estrategias y también aplicar otras como:

1. Marketing de contenidos: Crear y compartir contenido relevante y útil que demuestre la experiencia y conocimiento en el área, puede atraer a potenciales clientes interesados en los servicios, para que esto se ejecute se necesita que la empresa inyecte alrededor de $12,000,000 anuales, para así tener un aumento esperado en clientes potenciales del 25% y un alza en consecución de proyectos nuevos del 25%.

2. Redes sociales: Utilizar plataformas como LinkedIn, Twitter, Facebook, e Instagram para compartir contenido, interactuar con clientes potenciales, y establecer conexiones profesionales, esto va dentro del marketing e inclusive la misma empresa puede decidir no inyectar dinero a este punto si no designar que se realice desde el área comercial.

3. Alianzas estratégicas: Colaborar con otras empresas o profesionales complementarios puede ayudar a ampliar el alcance y acceder a nuevas oportunidades de negocio, haciendo un estimado con los costos de viajes y representación, la empresa está pagando alrededor de $28,800,000 anuales. De esta forma se quiere tener un ahorro del 33.3% anualmente; esto se podrá visualizar en el anexo 2

4. Participación en eventos y conferencias: Asistir y participar como expositor en eventos relevantes de la industria permite establecer contactos y mostrar los servicios.

5. Contratación de personal comercial Free Lance con el fin de atraer nuevos clientes y ahorrarse gastos operacionales como salario, parafiscales, transporte, etc.

Estas son las estrategias que se sugiere a la empresa para que se ejecuten y así atraer mayores ganancias a la misma.

7.3 Anexos de las capacitaciones

Las capacitaciones de rol de asesor comercial y las matrices a implementar que los asesores las conocieran se realizaron en las semanas programadas en el cronograma de actividades en las instalaciones de CompuAmbiente S.A.S.

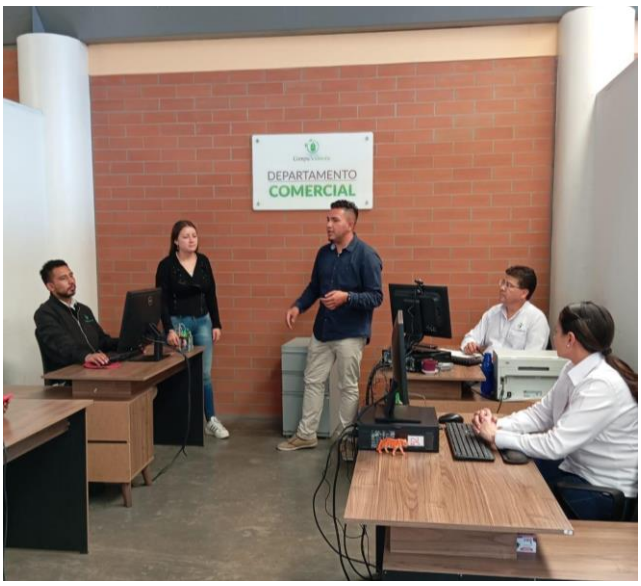




Figura 5 y 6. Evidencia capacitaciones Nota. Elaboración propia (2024)

Para evidenciar el material de apoyo de las capacitaciones se puede ver en los anexos #3 y #4 los cuales se encuentran al final del documento.

7.4. Diagrama de GANTT

Tabla 9.

Diagrama de GANTT

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTREGABLE	TIEMPO (SEMANAS)										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Recopilación de Información (entrevistas, encuestas, etc.)	Milena - Esteban	FORMATO DE EVALUACIÓN											
2. Tabulación.	Milena - Esteban	INFORMACIÓN RECOLECTADA											
3. Análisis de la información.	Milena - Esteban	LIMPIEZA DE DATOS											
4. Implementación de la información a la matriz AMEF.	Milena - Esteban	MATRIZ AMEF											
5. Análisis de la matriz AMEF.	Milena -	MATRIZ AMEF											

	Esteban												
6. Reunión con el Gerente Comercial para enseñarle los resultados de la matriz AMEF.	Milena - Esteban	RESULTADO MATRIZ AMEF											
7. Según los resultados obtenidos en la matriz AMEF, tabular la matriz DOFA.	Milena - Esteban	INFORMACIÓN A IMPLEMENTAR EN LA MATRIZ DOFA											
8. En base a la recopilación de información, elaborar la matriz DOFA, para ejecutar estrategias de negocio.	Milena - Esteban	MATRIZ DOFA											
9. Según los resultados de la matriz DOFA tabular las matrices MEFI y MEFE.	Milena - Esteban	INFORMACIÓN A IMPLEMENTAR EN LA MATRIZ MEFE Y MEFI											
10. Implementación de matrices MEFI y MEFE.	Milena - Esteban	ANÁLISIS MATRICES											
11. En base a la información resultante de las matrices ejecutar e implementar el diagrama GANTT junto con la caracterización del proceso, el mapa de procesos, el organigrama estructural y el manual de funciones.	Milena - Esteban	INFORMACIÓN A IMPLEMENTAR EN EL DIAGRAMA DE GANTT Y EL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL											
12. Reunión con los directores del proyecto y los ejecutivos comerciales de	Milena - Esteban	MANUAL DE FUNCIONES											

CompuAmbiente S.A.S para brindar posibles soluciones.													
13. Entrega de documento y sustentación en la empresa.	Milena - Esteban	ENTREGA DE INFORME											

Nota. Elaboración propia (2024)

Analizando la matriz y el informe se puede evidenciar que se cumplió a cabalidad con lo pactado en la misma, en donde el objetivo fue analizar y conocer los problemas comerciales y logísticos que se presentan en CompuAmbiente S.A.S, por medio de la información recolectada se buscó llevar a cabo oportunidades de mejora gracias a las estrategias generadas por las matrices, estas herramientas ayudan a encontrar posibles soluciones a estos problemas y atraen proyectos y oportunidades de negocios a CompuAmbiente ya que se mejoran los puntos débiles, logrando mejorar resultados y así llegar a alcanzar ingresos de $20.000.000 de rentabilidad mensuales.

En base a las actividades desarrolladas en CompuAmbiente S.A.S. Cabe resaltar los puntos clave aprendidos durante las mismas, evidenciar las nuevas habilidades adquiridas y motivar a los participantes a aplicar lo aprendido en su trabajo diario para así mejorar el rendimiento y conocer mejor al equipo de trabajo. Para nosotros es muy importante conocer al equipo comercial, ya que con este tipo de actividades se puede identificar posibles problemáticas que hacen que no se tenga una estructura bien organizada para abarcar nuevos proyectos. De igual manera se reitera el agradecimiento a los participantes por su compromiso y dedicación en las distintas actividades para ejecutar el proyecto en marcha. Se evidencia por medio diagrama que las actividades desarrolladas y ejecutadas nos brindan la información necesaria para así evaluar y lograr implementar planes de acción de mejora continua ante las falencias y fallas que se presentan en CompuAmbiente S.A.S.

7.4.1 Caracterización del proceso

CompuAmbiente	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMERCIAL	
Codigo: CPC1	Versión: 01	Fecha act: 15/03/2024

Proceso: Comercial
Responsable: Esteban Ospina - Milena -Hamón
Objetivo: Abarcar un mercado mas amplio mediando la identificación de necesidades y asi tener la satisfacción del cliente con un servicio de calidad.

PROVEEDOR	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Gestión administrativa	Lista de precios Manejo de recursos Plan de capacitación	**PLANEAR**: Identificar nuevas ofertas en el mercado, seguimiento a los clientes hasta obtener contrato, establecer un plan de ventas. **HACER**: Identificar necesidades del cliente, aplicar estrategias definidas, elaborar la propuesta comercial, análisis del mercado. **VERIFICAR**: Seguimiento a la ruta de los servicios solicitados, seguimiento a la gestión de los clientes. **ACTUAR**: Tomar acciones para mejorar procesos en momentos oportunos, realizar encuesta de satisfacción del cliente.	Portafolio de servicios Informe de gestión de clientes	Gestión comercial
Clientes	Información de los clientes		Prestación del servicio Propuesta comercial	Gestión comercial
Gestión comercial	Base de datos de clientes Meta Requisitos del cliente		Reporte de proceso y meta	Gestión estrategica
Cliente	PQRS		Atención a las solicitudes	Cliente potencial
Gestión Estrategica	Direccionamiento Estrategico		Toma de decisiones hacia el rumbo que va el proyecto es decir el enfoque comercial.	Mejora Continua

Figura 7. Caracterización del proceso comercial Nota. Elaboración propia (2024)

7.4.2 Flujograma Proceso Comercial

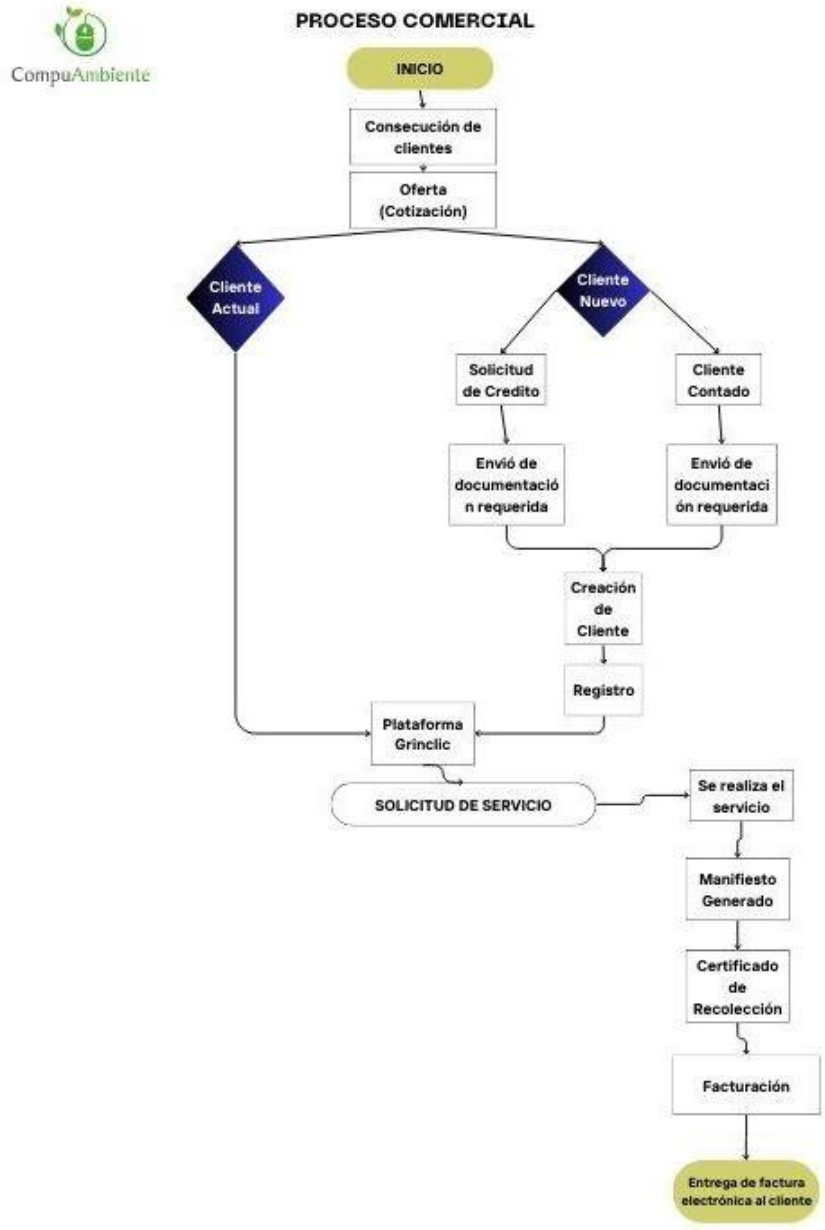


Figura 8. Flujograma del área comercial Nota. Elaboración propia (2024)

7.4.3 Mapa de procesos



Figura 9. Mapa de procesos área comercial Nota. Elaboración propia (2024)

Por medio de la figura 9 se pueden visualizar los procesos que más influyen en el área comercial, la primera fase es la estratégica con el direccionamiento estratégico la cual se basa en lograr identificar las necesidades del cliente para tener una visión más clara, seguido de esto el ciclo PHVA para resolver las necesidades identificadas anteriormente e implementar cambios fundamentales debido a que es un método de mejora continua haciendo así un servicio de calidad, por otra parte, la fase de los procesos misionales es muy importante puesto que relaciona todas las partes del servicio las cuales deben estar bien estructuradas para lograr un servicio adecuado, por último el apoyo es una herramienta para la consecución de proyectos nuevos.

8. Organigrama Circular De La Estructura Organizacional De CompuAmbiente

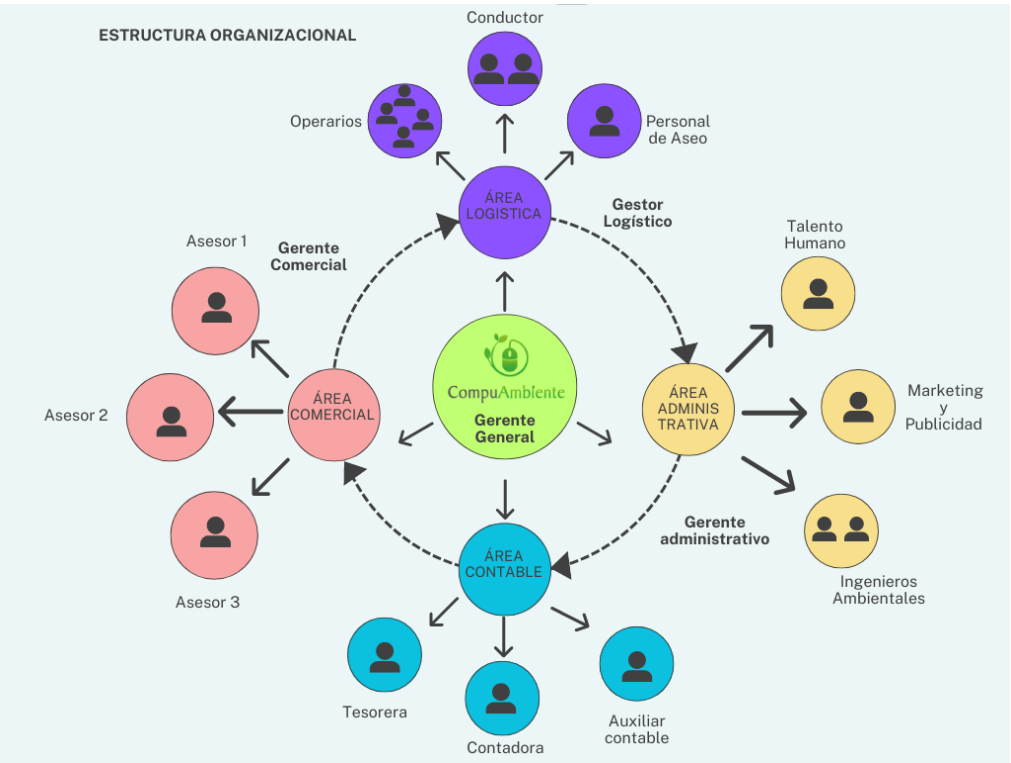


Figura 10. Organigrama circular Nota. Elaboración propia (2024)

9. Conclusiones

Se puede concluir que por medio de las distintas matrices se evidenciaron las problemáticas que hay en la empresa, siendo así una estrategia la aplicación de la estructura organizacional, para que de esta forma se abran las puertas a oportunidades de mejora en CompuAmbiente S.A.S.

Es fundamental la implementación de la estructura organizacional en CompuAmbiente, ya que esta puede ayudar de forma significativa a renovar procesos y optimizarlos.

Al Implementar un nivel de aprendizaje para el personal que maneja CompuAmbiente S.A.S por medio de asesorías se logra que todo el cliente interno de CompuAmbiente conozca su entorno y su rol dentro de la misma.

Culminando el documento se puede deducir que gracias a este proyecto se logró evidenciar las distintas falencias y oportunidades de mejora que se crean en CompuAmbiente S.A.S gracias a las matrices empleadas durante todo el proyecto se evidencia la falta de una estructura organizacional sólida de manera que los empleados y el gerente de CompuAmbiente tengan la capacidad y el conocimiento de está. Se recomienda que mediante los planes de mejora y las distintas estrategias generadas en el análisis de la información y la tabulación, se siga un proceso en el cual tanto el gerente como los jefes de las áreas estén muy al tanto de incluir y adaptarse a la estructura organizacional ya presentada en (figura #8) esto con el fin de tener unas bases para cualquier decisión que se requiera tomar. También se recomienda que mediante el organigrama circular den a entender a los empleados antiguos y enfaticen el mismo en los empleados que a futuro pueden llegar a la empresa, esto hace que se tengan las estructuras y bases claras en la compañía. Por otro lado, gracias al análisis de la información se pudo concluir que con la adquisición de nuevos proyectos ejecutados y evidenciados en el análisis de las matrices MEFI Y MEFE los cuales den como resultado una rentabilidad mayor a $20.000.000 mensuales significando así un margen de ganancia muy alto para CompuAmbiente S.A.S.

10. Referencias

Amador, J. C. (2022). Comportamiento organizacional. Obtenido de https://repositorio.unan.edu.ni/19479/1/19479.pdf

Análisis DOFA y análisis PEST – deGerencia.com. (2004, agosto 22). https://degerencia.com/articulo/analisis_dofa_y_analisis_pest/

Barone. S (2009). Las Estructuras Organizacionales: Cultura, Principios y Modelos para la innovación. Editorial Corripio. República Dominicana. Obtenido de: http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3720/1/Estructuras_organizacionales.pdf

Berrocal, F., & Marín, S. (1999). El entorno empresarial: La empresa, su organización y funcionamiento. Revista complutense de educación, ISSN 1130-2496, Vol. 10, No 1, 1999 (Ejemplar dedicado a: Pedagogía laboral y formación en la empresa) Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Francisca-Berrocal-2/publication/39279795_El_entorno_empresarial_La_empresa_su_organizacion_y_funcionamiento/links/53d110ab0cf25dc05cfe8ce0/El-entorno-empresarial-La-empresa-su-organizacion-y-funcionamiento.pdf

Compuambiente S.A.S. (s. f.). Recuperado de https://compuambiente.com/

Cyberclick. (s.f.). Matriz DOFA: Qué es y cómo planificar cualquier estrategia. Recuperado de: https://www.cyberclick.es/numerical-blog/matriz-dofa-que-es-y-como-planificar-cualquier-estrategia

Definiciones de aparatos eléctricos y electrónicos y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. (s.f.). Obtenido de https://archivo.minambiente.gov.co/images/AsuntosambientalesySectorialyUrbana/pdf/e-book_rae_/contenido_2_1_1.html

Degerencia.com. (28 de septiembre de 2018). Degerencia.com. Obtenido de Degerencia.com: https://degerencia.com/articulo/que-es-la-matriz-dofa-foda-o-dafo/

Economipedia. (1 de noviembre de 2020). Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html

Estrada, T., Coral, G., Lozano, R., Alberto, R., Barreto, B., & Maritza, A. (2020). Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrático. *Revista Venezolana de Gerencia*, *25*.

Estructura: Qué es, concepto y significado—Enciclopedia Significados. (s. f.). Recuperado 6 de agosto de 2024, de https://www.significados.com/estructura/

Fernández Mozo, J. M. (2020). *Análisis del Modo y Efecto de Fallas (AMEF)* (Bachiller en Ingeniería Industrial). Universidad Privada del Norte. Recuperado de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22284/Fernandez%20Mozo%20Jhelikza%20Marleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fuentes, G. R. (2012). Investigación cualitativa en modelos de gestión logística y sus. Ad-Gnosis, Dialnet-InvestigacionCualitativaEnModelosDeGestionLogistic-8703200%20(2).pdf

Gestión administrativa—Qué es, definición y concepto. (s. f.). Recuperado 6 de agosto de 2024, de https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html

Guerrero, M. A. (2016). *Investigación Cualitativa en Modelos de Gestión Logística*. Editorial o Institución. Dialnet. URL

Guerrero Bejarano, M. A. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal, 1*(2), 1-9. ISSN 2477-9024. Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920538

Guiafoda.pdf. (s. f.). Recuperado 6 de agosto de 2024, de https://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx/transparencia_file/contraloria/2021/77.fracc.01/guiafoda.pdf

Gonzalo, P. (2006). Revista venezolana de Análisis de Coyuntura. En P. Gonzalo, Revista venezolana de Análisis de Coyuntura. Venezuela: Universidad Central de Venezuela. Universidad Central de Venezuela. https://www.redalyc.org/pdf/364/36412216.pdf

Henríquez Fuentes, G. R. (2013). Investigacio?n cualitativa en modelos de gestio?n logi?stica y sus estrategias de desarrollo en la Costa Caribe Colombiana. *AD-GNOSIS*, *2*(2), 4.

Herramienta Digital. (s.f.). *Análisis MEFI y MEFE*. Recuperado de: https://herramienta-digital.com/marketing/analisis-mefi-y-mefe/

HubSpot. (2023). Matriz EFI: ¿Qué es y cómo utilizarla en tu análisis estratégico? [Entrada de blog] Recuperado el, de https://blog.hubspot.es/marketing/matriz-efi

https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/. (09 de octubre de 2019). IVE Academy. Obtenido de IVE Academy: https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/

Ingeambiente del Caribe. (2017). *Disposición final en celdas de seguridad*. Recuperado de: https://www.ingeambientedelcaribe.com.co/disposicion-final-en-celdas-de-seguridad/

Lean, P. (2020, febrero 13). AMFE o Análisis Modal de Fallos y Efectos. Progressa Lean. Recuperado de: https://www.progressalean.com/amfe-analisis-modal-fallos-efectos/

Mozo, J. M. F. (s. f.). *Trabajo de investigación para optar al grado de: Bachiller en Ingeniería Industrial*.

Narvaez, M. (2022, julio 16). Estructura organizacional: Definición, beneficios y tipos. *QuestionPro*. https://www.questionpro.com/blog/es/estructura-organizacional/

Ortega, C. (2020, enero 28). ¿Qué es el desarrollo organizacional? *QuestionPro*. https://www.questionpro.com/blog/es/desarrollo-organizacional/

Pereda, B. &. (1999). El entorno empresarial La empresa, su organización y funcionamiento. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Francisca_Berrocal/publication/39279795_El_entorno_empresarial_La_empresa_su_organizacion_y_funcionamiento/links/53d110ab0cf25dc05cfe8ce0/El-entorno-empresarial-La-empresa-su-organizacion-y-funcionamiento.pdf

Pico, G. (2026). *EL MAPA DE PROCESOS: ELEMENTO FUNDAMENTAL DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EMPRESAS DE SERVICIOS EN VENEZUELA*.

Política Nacional | Gestión Integral de Residuos de Aparatos Electrónicos. (s. f.). Recuperado 6 de agosto de 2024, de https://archivo.minambiente.gov.co/images/AsuntosambientalesySectorialyUrbana/pdf/e-book_rae_/contenido_2_1_1.html

Qué es la Matriz DOFA, Matriz FODA o Matriz DAFO – deGerencia.com. (2018, septiembre 28). https://degerencia.com/articulo/que-es-la-matriz-dofa-foda-o-dafo/

Quiroa, M. (2020, diciembre 7). *Gestión administrativa*. Economipedia. Obtenido de: https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html

QuestionPro. (s.f.). Estructura organizacional. [Entrada de blog]. Recuperado de: https://www.questionpro.com/blog/es/estructura-organizacional/

QuestionPro. (s.f.). Desarrollo organizacional. [Entrada de blog]. Recuperado de: https://www.questionpro.com/blog/es/desarrollo-organizacional/

Rraae. (s. f.). Recuperado de https://rraae.cedia.edu.ec/

Riveroll, M. D. (2019). Guia para la elaboración del análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA). España. Editorial Puebla https://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx/transparencia_file/contraloria/2021/77.fracc.01/guiafoda.pdf

Rosero, G. (2015). Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo UNIPRO C.A., año 2014. Universidad Internacional SEK. https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1591/1/TESIS%20ERWIN%20ROMMEL%20TITUA%C3%91A%20SOTALIN.pdf

Santos, D. (31 de enero de 2023). [Entrada de Blog]. Obtenido de Hubspot: https://blog.hubspot.es/marketing/matriz-efi

Servicios de CompuAmbiente. (2023). Servicios de CompuAmbiente. Obtenido de Servicios de CompuAmbiente S.A.S: https://compuambiente.com/

Servicios de CompuAmbiente. (2023). Servicios de CompuAmbiente. Obtenido de Servicios de CompuAmbiente S.A.S: https://compuambiente.com/

Significados (s.f.). Significados. Obtenido de Significados (2023) https://www.significados.com/estructura/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20Estructura%3A,resultado'%20o%20'actividad

Sotalín, E. R. T. (s. f.). *"ANALISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑIA DE TRANSPORTE ESCOLAR Y TURISMO UNIPRO C.A., AÑO 2014."*

Tamargo, A. (2021) Emisiones Atmosféricas Contaminantes. AGQ Labs Colombia. Obtenido de AGQ Labs Colombia: https://agqlabs.co/2021/03/05/control-de-emisiones-atmosfericas-contaminantes/

Stefanía, D. (2017). Implementación de la estructura organizacional y manuales funcionales de una empresa ubicada en el norte de Quito caso: Rincón del Gaucho. Editorial rraae https://rraae.cedia.edu.ec/Record/PUCE_d8d4c86f8577e94e9124bb637af7c338

Stsepanets, A. (2023 de noviembre de 2023). GANTTPRO. [Entrada de Blog]. Obtenido de GANTTPRO: https://blog.ganttpro.com/es/guia-completa-para-los-diagramas-de-gantt/

Taleno, J.C. Delgadillo G.J. Laguna Z.A. (2022). *Comportamiento organizacional*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Obtenido de. https://repositorio.unan.edu.ni/19479/1/19479.pdf

Tamargo, A. (2021) Emisiones Atmosféricas Contaminantes. AGQ Labs Colombia. Obtenido de AGQ Labs Colombia: https://agqlabs.co/2021/03/05/control-de-emisiones-atmosfericas-contaminantes/

Tejada Estrada, G. C. (2020). Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrático. En G. C. Tejada Estrada, Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrático. Revista Venezolana de Gerencia. https://www.redalyc.org/journal/290/29062641006/29062641006.pdf

Torres, I. (2019, octubre 9). Cómo hacer una Caracterización de Procesos—Paso a Paso. *IVE Consultores*. Recuperado de: https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/

Tomas, D., & Cyberclick. (s. f.). *Matriz DOFA: Qué es y cómo planificar cualquier estrategia*. Recuperado de https://www.cyberclick.es/numerical-blog/matriz-dofa-que-es-y-como-planificar-cualquier-estrategia

Torres, I. (2019, octubre 9). Cómo hacer una Caracterizacion de Procesos—Paso a Paso. *IVE Consultores*. https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/

Valdemoros, M. T. (2018). Aplicación de los Diagramas de Gantt a la programación del B.U.P. y C.0.U. Editorial Universidad Nacional de Tucumán https://face.unt.edu.ar/web/iadmin/wpcontent/uploads/sites/2/2014/12/Aplicaci%C3%B3n-pr%C3%A1ctica-Diagrama-de-Gantt-para-Jornada-IA-Handl.pdf

Vargas, G. M. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. Universidad Católica del Norte. https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/1084/1515

11. Anexos

Anexo 1- Evidencia de modelo de encuesta

Tabla 10.

Encuesta #1

Encuesta para CompuAmbiente S.A.S 
Nombre: Edilson Suarez
Cargo: Gerente comercial
Edad: 52
1. ¿Quién determina los objetivos de las áreas, los equipos o las personas?
El gerente administrativo
2. ¿Cómo es la toma de decisiones a nivel general?
Son basadas a criterio del gerente comercial
3. ¿Quién realiza la gestión de los diferentes proyectos?
Todo empieza desde el gerente general y ya después se comparte con el gerente administrativo, el gerente comercial y la parte logística.
4. ¿Quién determina las funciones de los roles o de las personas de la empresa?
El gerente administrativo
5. ¿Quién determina cómo hacemos marketing en la organización?
La señora Yenifer
6. ¿Quién determina la competencia y cómo nos relacionamos con ella?
Los gerentes
7. ¿Quién determina la descripción de los cargos que tenemos en la empresa?
el gerente administrativo y general

8. ¿Quién determina cómo capacitarnos? (cursos, formaciones, traer expertos…)
Los ingenieros ambientales
9. ¿Recibes feedback oportuno de tus superiores sobre tu trabajo?
No, pero a la gracias a la experiencia comercial que poseo se cómo manejarlo
10. ¿Qué opinión tiene respecto al ambiente laboral en CompuAmbiente S.A.S.?
Es bueno, aunque no se tiene mucha relación entre todos

Nota. Elaboración Edilson Suarez (2024)

Tabla 11.

Encuesta #2

Encuesta para CompuAmbiente S.A.S CompuAmbiente
Nombre: Yeison Javier Hernández Gómez
Cargo: Gestor Comercial
Edad: 31
1. ¿Quién determina los objetivos de las áreas, los equipos o las personas?
El gerente general
2. ¿Cómo es la toma de decisiones a nivel general?
Todos opinamos, pero el que toma la decisión es el gerente
3. ¿Quién realiza la gestión de los diferentes proyectos?
Debería hacerla el gerente comercial, pero la realiza el gerente
4. ¿Quién determina las funciones de los roles o de las personas de la empresa?
La señora Yenifer es decir la administrativa
5. ¿Quién determina cómo hacemos marketing en la organización?

entre todos aportamos ideas, pero la que lo realiza es la gerente administrativa
6. ¿Quién determina la competencia y cómo nos relacionamos con ella?
No estoy muy enterado de este tema
7. ¿Quién determina la descripción de los cargos que tenemos en la empresa?
El gerente general y la gerente administrativa
8. ¿Quién determina cómo capacitarnos? (cursos, formaciones, traer expertos…)
Los Ingenieros
9. ¿Recibes feedback oportuno de tus superiores sobre tu trabajo?
No, muchas veces me toca indagar a mí mismo
10. ¿Qué opinión tiene respecto al ambiente laboral en CompuAmbiente S.A.S.?
Es bueno, aunque a veces no se sabe a quién hacerle caso

Nota. Elaboración Yeison Hernández (2024)

Tabla 12.

Encuesta #3

Encuesta para CompuAmbiente S.A.S CompuAmbiente
Nombre: Leidy Lorena Castro
Cargo: Gestor Comercial
Edad: 23
1. ¿Quién determina los objetivos de las áreas, los equipos o las personas?
El gerente Jonathan
2. ¿Cómo es la toma de decisiones a nivel general?
Escuchan más a los ingenieros y a don Eddy

3. ¿Quién realiza la gestión de los diferentes proyectos?
Don Jonathan Y la señora Yenifer
4. ¿Quién determina las funciones de los roles o de las personas de la empresa?
Don Jonathan Y la señora Yenifer
5. ¿Quién determina cómo hacemos marketing en la organización?
La señora Yenifer
6. ¿Quién determina la competencia y cómo nos relacionamos con ella?
Los gerentes
7. ¿Quién determina la descripción de los cargos que tenemos en la empresa?
Don Jonathan Y la señora Yenifer
8. ¿Quién determina cómo capacitarnos? (cursos, formaciones, traer expertos…)
Los ingenieros son los que nos dan esas capacitaciones
9. ¿Recibes feedback oportuno de tus superiores sobre tu trabajo?
No
10. ¿Qué opinión tiene respecto al ambiente laboral en CompuAmbiente S.A.S.?
Bueno, aunque se toma mucho en cuenta las opiniones de los ingenieros

Nota. Elaboración Leidy Castro (2024)

Anexo 2- Tabla de gastos operacionales

Tabla 13.

Tabla de gastos operacionales de la empresa

GASTOS LOGISTICOS MENSUALES DE COMPUAMBIENTE S-A-S			
RUBRO	GASTO	AHORRO ESTRATEGIA	% VARIACIÓN
Nomina	$28.000.000		
Arriendo	$15.000.000		
Servicios	$3.000.000		

Aseo / Cafetería	$650.000		
Transporte	$14.500.000	$7.000.000	48%
Urbano	$10.000.000		
Nivel nacional	$4.500.000		
Gastos de representación	$2.400.000	$1.600.000	67%
TOTAL	$63.550.000	$8.600.000	

Nota. Elaboración propia (2024)

Anexo 3 - Capacitación Rol del Asesor Comercial



Figura 10. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)



Figura 11. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)

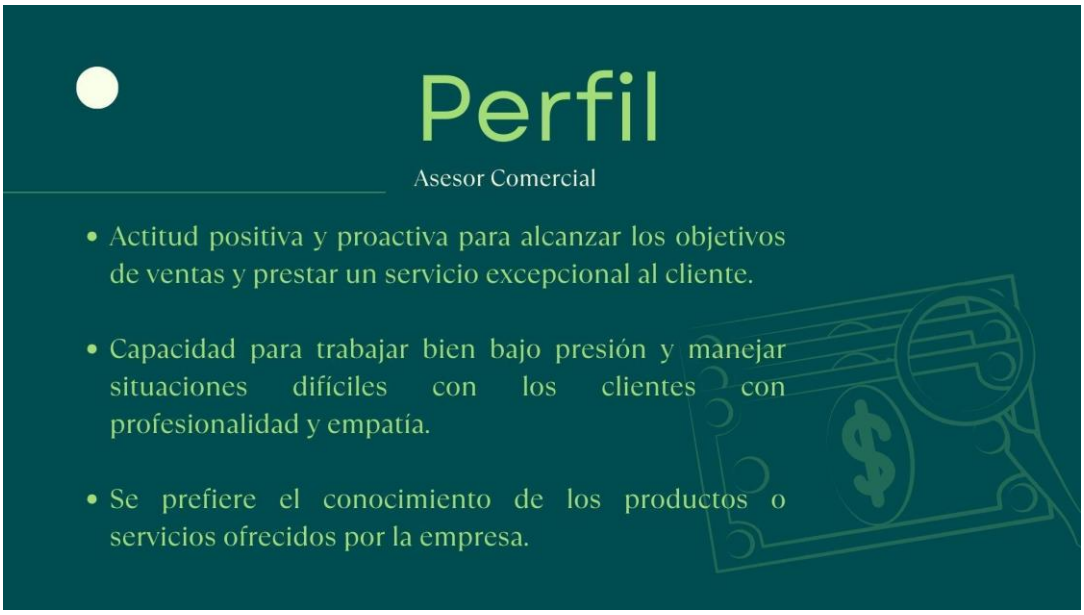


Figura 12. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)



Figura 13. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)

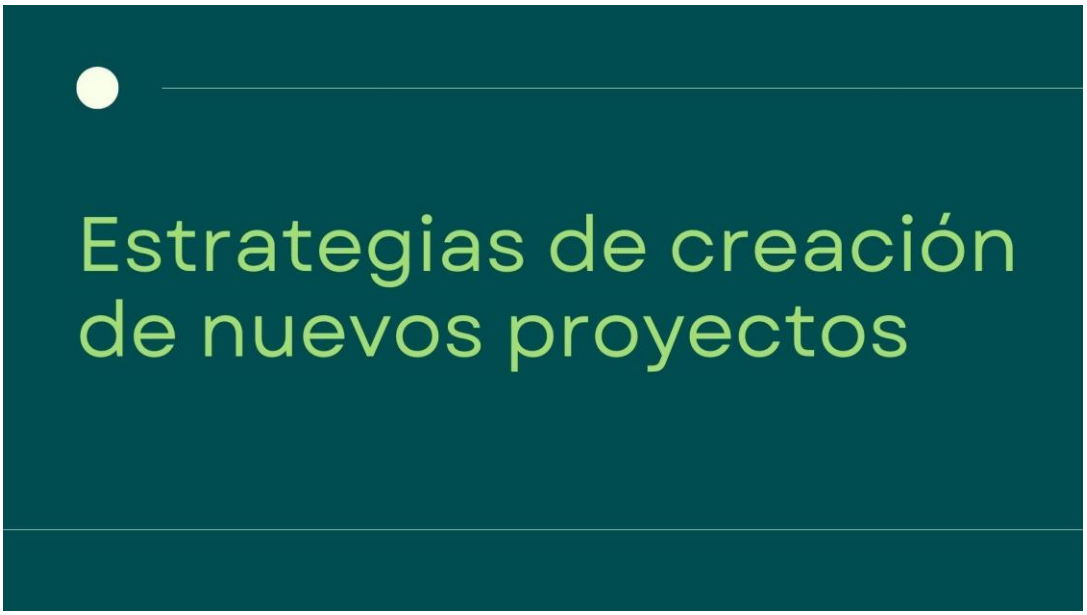


Figura 14. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)

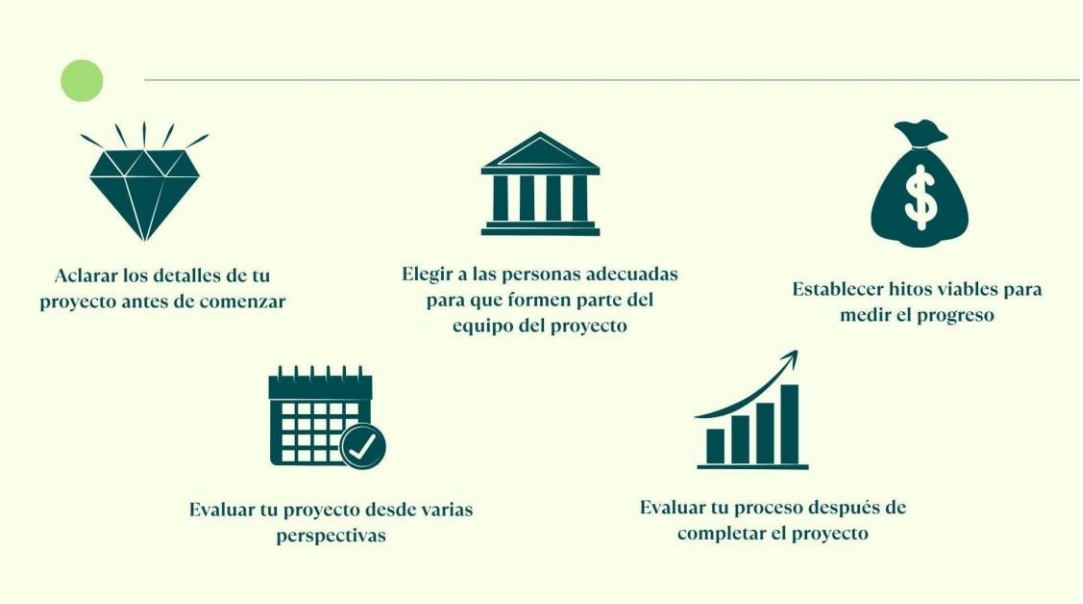


Figura 15. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)

Anexo 4 - Capacitación Matrices a Implementar

Obtenemos un panorama sobre la capacitación de las matrices a implementar.



Figura 16. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)

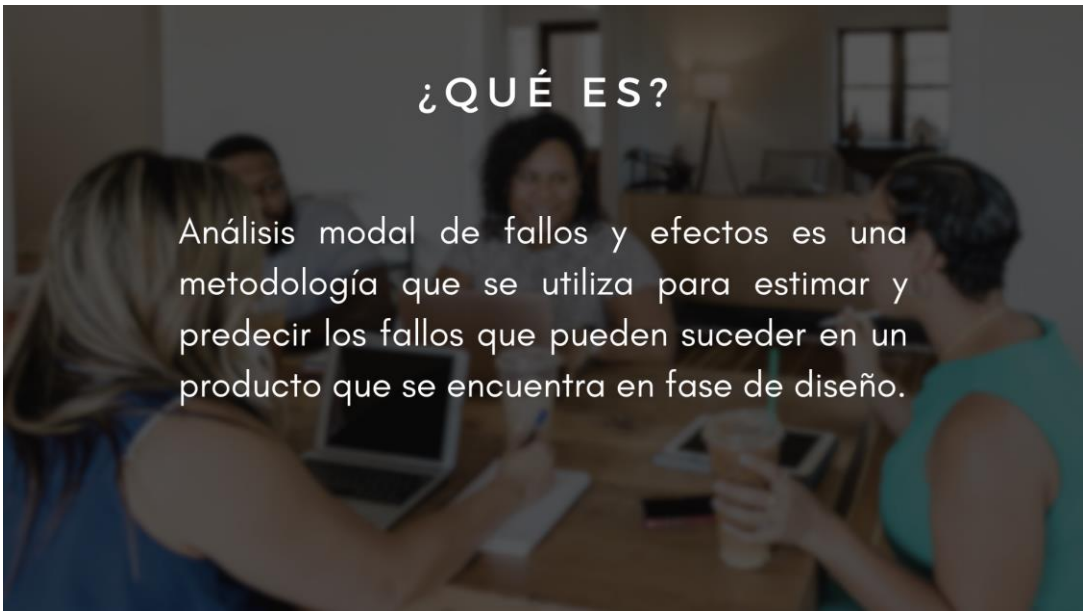


Figura 17. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)

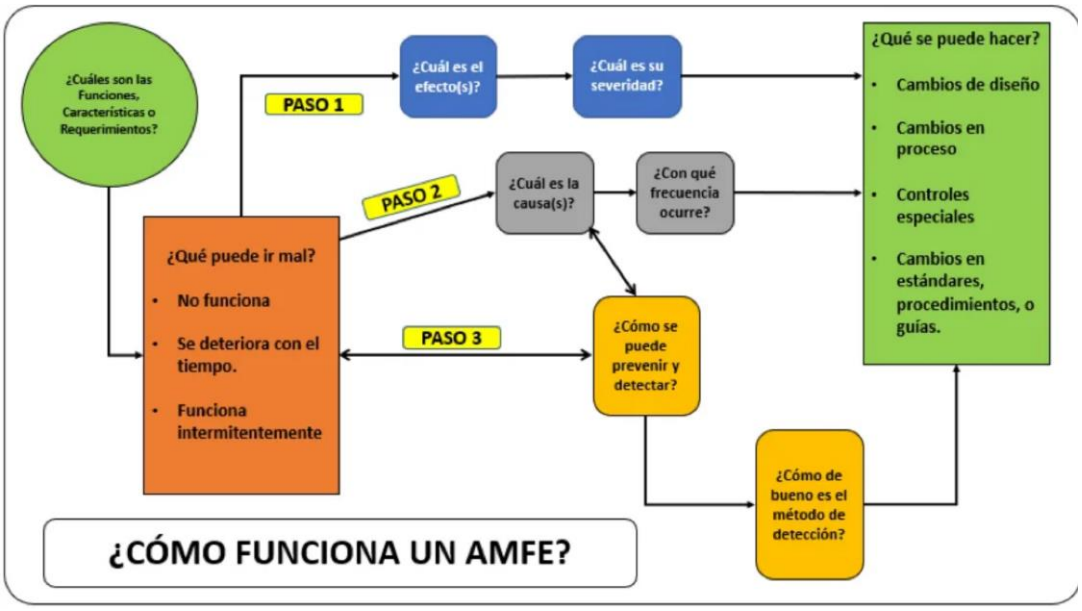


Figura 18. Material para capacitación Nota. (LEAN, 2020)

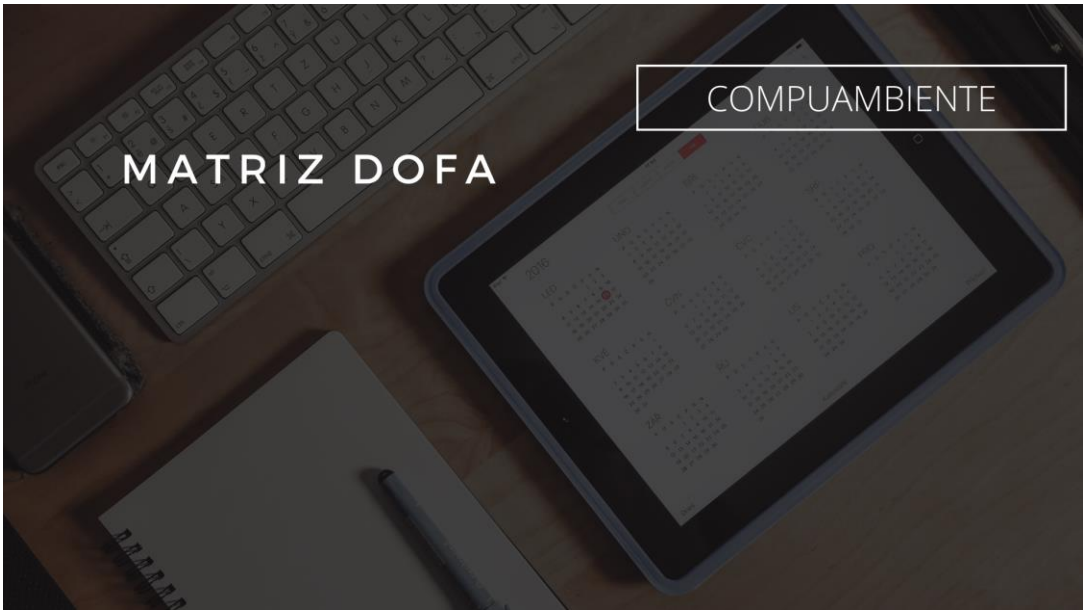


Figura 19. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)

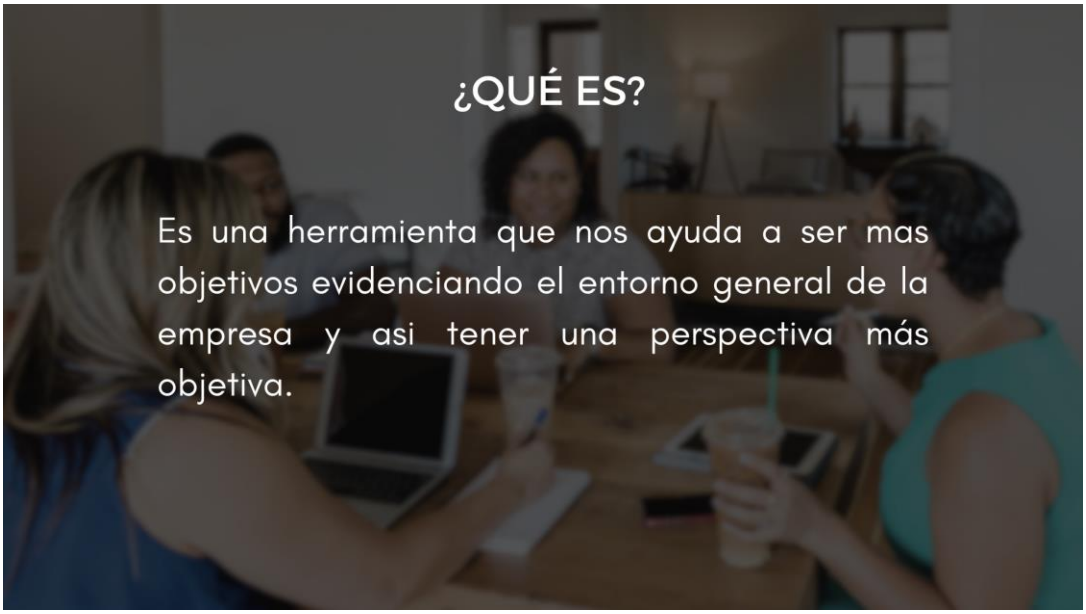


Figura 20. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)



	Positivos	Negativos
Internos (factores de la empresa)	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Externos (factores del ambiente)	OPORTUNIDADES	AMENAZAS

Figura 21. Material para capacitación Nota. (Degerencia.com, 2018)



Figura 22. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)

MEFE			
OPORTUNIDADES	PESO (PASO 1)	CLASIFICACION (PASO 2)	TOTAL
Competencia debil en el sector	0,10	4	0,40
Regulación favorable para la empresa	0,10	3	0,30
Producto muy necesitado	0,20	4	0,80
Gran poder adquisitivo de los clientes	0,15	3	0,45
			0,00
SUBTOTALES	0,55		
TOTAL OPORTUNIDADES			1,95
AMENAZAS	PESO (PASO 1)	CLASIFICACION (PASO 2)	TOTAL
Aumento de los precios de los insumos	0,10	2	0,20
Mercado contraido	0,20	1	0,20
Posibles cambios legales	0,15	1	0,15
			0
			0
SUBTOTALES	0,45		
TOTAL AMENAZAS			0,55
TOTAL PESO VALORES	1,00		
TOTAL MEFE			2,50

Figura 23. Material para capacitación Nota. (Herramienta Digital, 2021)



Figura 24. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)

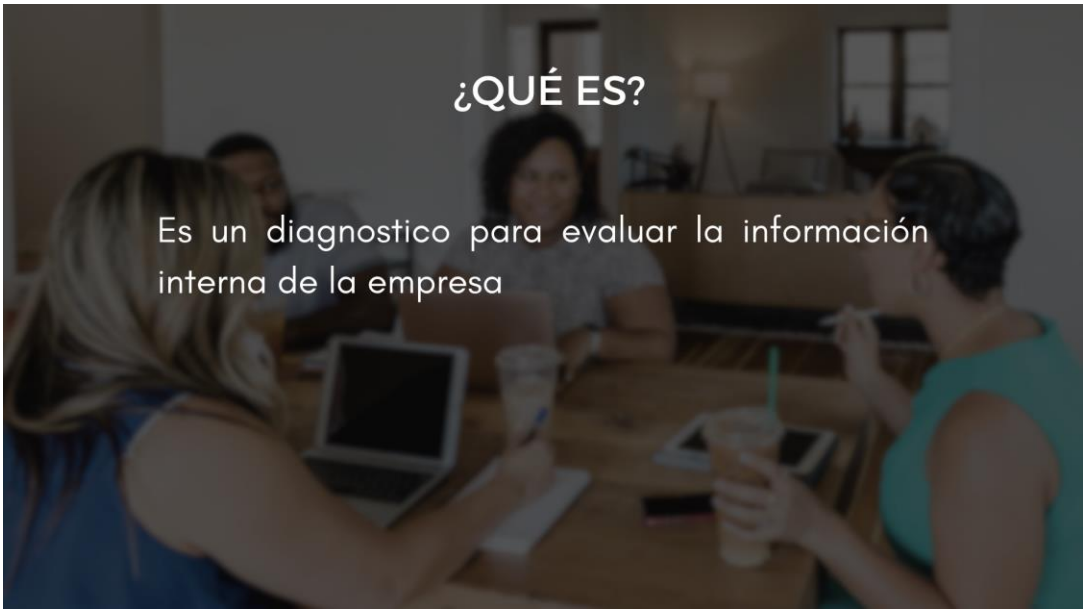
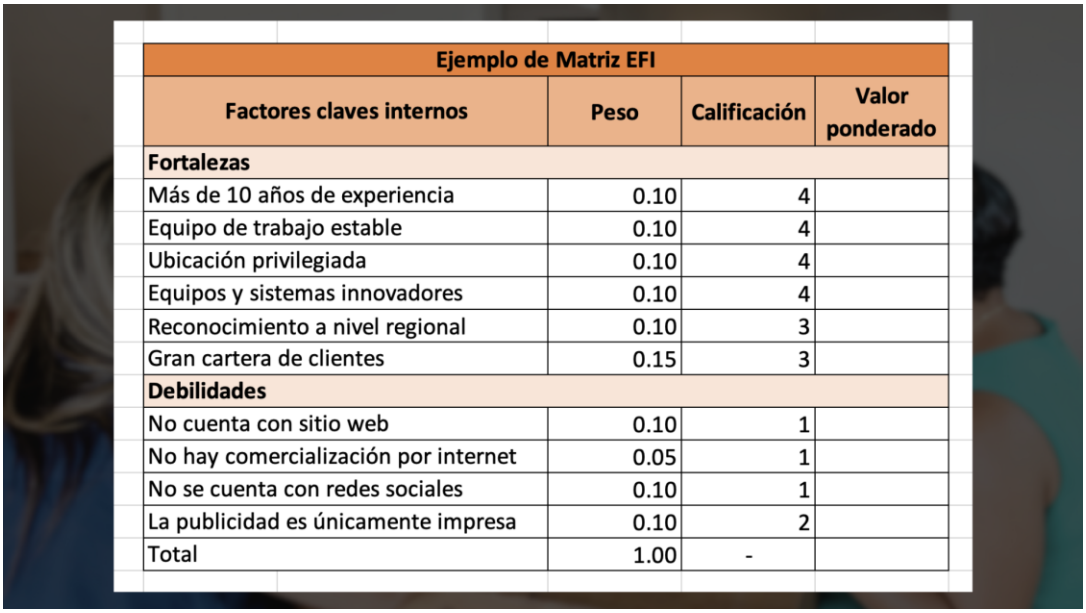


Figura 25. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)



Ejemplo de Matriz EFI			
Factores claves internos	**Peso**	**Calificación**	**Valor ponderado**
Fortalezas			
Más de 10 años de experiencia	0.10	4	
Equipo de trabajo estable	0.10	4	
Ubicación privilegiada	0.10	4	
Equipos y sistemas innovadores	0.10	4	
Reconocimiento a nivel regional	0.10	3	
Gran cartera de clientes	0.15	3	
Debilidades			
No cuenta con sitio web	0.10	1	
No hay comercialización por internet	0.05	1	
No se cuenta con redes sociales	0.10	1	
La publicidad es únicamente impresa	0.10	2	
Total	1.00	-	

Figura 26. Material para capacitación Nota. (Santos, 2023)



Figura 27. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)



Figura 28. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)

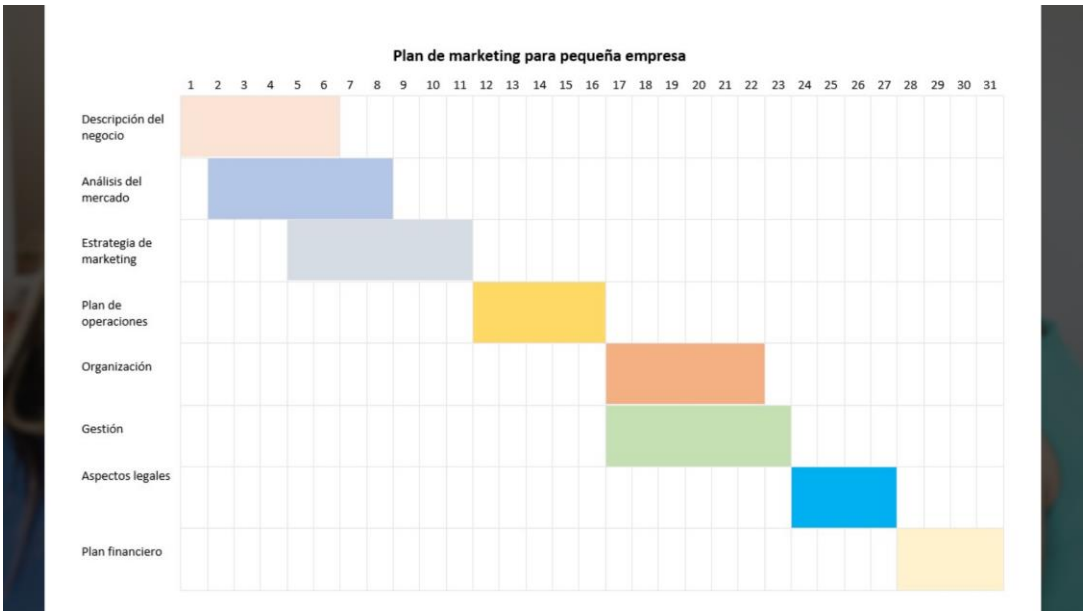


Figura 29. Material para capacitación Nota. (Stsepanets, 2023)



Figura 30. Material para capacitación Nota. Elaboración propia (2024)

Anexo 5 – Formato de evaluación de capacitación Asesor Comercial

Tabla 14.

Rubrica de capacitación asesor comercial #1

FORMATO EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

TEMA: Asesor comercial

FECHA: 17/03/2024

NOMBRE: Edilson Suarez

Este cuestionario tiene como objetivo evaluar el conocimiento de cada uno de los asesores comerciales en base a su labor y perfil en la empresa, su evaluación es muy importante para nosotros, por favor marque con una **X** la respuesta.

OBJETIVOS Y CONTENIDO	SI	NO	JUSTIFIQUE
1. ¿Sabe qué hace un asesor comercial?	x		un asesor comercial debe ser muy completo, así que debe organizar, planificar y ejecutar sus objetivos, preparar presupuestos, informes, planes de trabajo e identificar oportunidades.
2. ¿Cuál es el rol que desempeña en CompuAmbiente?			Gerente comercial.
3. ¿Considera usted que su labor es fundamental en CompuAmbiente S.A.S.? ¿Por qué?	x		Como soy el gerente comercial considero que soy una parte importante en la compañía debido a que le genero nuevos proyectos, estrategias e ingresos a CompuAmbiente S.A.S.
4. ¿Logra usted identificar falencias en CompuAmbiente S.A.S.? Si su respuesta es sí justifique ¿Cuáles?	x		No se tiene establecido un sistema correcto para saber solucionar las fallas que se presenten.

5. ¿Cree usted que se puede mejorar algo en CompuAmbiente S.A.S? ¿Qué?	x		Mejorar los procesos para que estos sean los adecuados.

Nota. Elaboración Edilson Suarez (2024)

Tabla 15.

Rubrica de capacitación asesor comercial #2

FORMATO EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

TEMA: Asesor comercial

FECHA: 17/03/2024

NOMBRE: Yeison Javier Hernández Gómez

Este cuestionario tiene como objetivo evaluar el conocimiento de cada uno de los asesores comerciales en base a su labor y perfil en la empresa, su evaluación es muy importante para nosotros, por favor marque con una **X** la respuesta.

OBJETIVOS Y CONTENIDO	SI	NO	JUSTIFIQUE
1. ¿Sabe qué hace un asesor comercial?	x		Es quien atrae nuevos negocios a la empresa
2. ¿Cuál es el rol que desempeña en CompuAmbiente?			Asesor comercial
3. ¿Considera usted que su labor es fundamental en CompuAmbiente S.A.S.? ¿Por qué?	x		Porque el área comercial es quien trae el dinero a la empresa por medio de nosotros los asesores comerciales.
4. ¿Logra usted identificar falencias en CompuAmbiente S.A.S.? Si su respuesta es sí justifique ¿Cuáles?	x		Falta de comunicación entre los compañeros

5. ¿Cree usted que se puede mejorar algo en CompuAmbiente S.A.S? ¿Qué?	x		Mejor comunicación y proceso del área comercial

Nota. Elaboración Yeison Hernández (2024)

Tabla 16.

Rubrica de capacitación asesor comercial #3

FORMATO EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

TEMA: Asesor comercial

FECHA: 17/03/2024

NOMBRE: Leidy Lorena Castro

Este cuestionario tiene como objetivo evaluar el conocimiento de cada uno de los asesores comerciales en base a su labor y perfil en la empresa, su evaluación es muy importante para nosotros, por favor marque con una **X** la respuesta.

OBJETIVOS Y CONTENIDO	SI	NO	JUSTIFIQUE
1. ¿Sabe qué hace un asesor comercial?	x		Persona que vende productos o servicios
2. ¿Cuál es el rol que desempeña en CompuAmbiente?			Asesor comercial
3. ¿Considera usted que su labor es fundamental en CompuAmbiente S.A.S.? ¿Por qué?		x	Porque hay otras áreas más importantes que el área comercial
4. ¿Logra usted identificar falencias en CompuAmbiente S.A.S.? si su respuesta es sí justifique ¿Cuáles?		x	

5.. ¿Cree usted que se puede mejorar algo en CompuAmbiente S.A.S? ¿Qué?	x		Organizar mejor las áreas de la empresa

Nota. Elaboración Leidy Castro (2024)

Anexo 6 - Manual de funciones Jefe de Ventas CompuAmbiente S.A.S

MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE VENTAS COMPUAMBIENTE S.A.S

CompuAmbiente

IDENTIFICACIÓN
Nombre del cargo: Jefe de Ventas - Gerente Comercial
Cargo del jefe inmediato: Gerente General
Sueldo: 2’000.000 más comisiones

OBJETIVO DEL CARGO

Maximizar las ventas y los ingresos de la empresa. Para así establecer junto al gerente general los objetivos de venta y las estrategias para alcanzarlos. También debe supervisar y dirigir las actividades de un departamento comercial. Como líder, deberá organizar los planes de ventas e incentivar a su equipo para que cumplan con los objetivos propuestos.

PROCESOS RELACIONADOS AL CARGO

- Generación de nuevos proyectos
- Apertura de nuevos mercados
- Contar con la Aptitud necesaria para el manejo de personal
- Generación de estrategias comerciales

FUNCIONES DEL CARGO

Maximizar las ventas y los ingresos de la empresa. Para así establecer junto al gerente general los objetivos de venta y las estrategias para alcanzarlos. También debe supervisar y dirigir las

actividades de un departamento comercial. Como líder, deberá organizar los planes de ventas e incentivar a su equipo para que cumplan con los objetivos propuestos.

REQUISITOS DEL CARGO			
EDUCACIÓN	**FORMACIÓN**	**ENTRENAMIENTO**	**EXPERIENCIA**
Profesional en Administración de Empresas o carreras afines	Especialización en administración y generación de proyectos.	Para conocer y desempeñar satisfactoriamente el cargo se requiere que la persona ya cuente con la experiencia y que su entrenamiento en la compañía dure alrededor de 2 semanas	Manejo de personal 2 años de experiencia en el sector comercial Manejo de mercadeo

HABILIDADES						
Capacidad de escucha	Comunicación asertiva	Capacidad de negociación	Trabajo en equipo	Paciencia e insistencia	Empatía y confianza	Proactividad

RASGOS DE PERSONALIDAD
● Respeto ● Actitud Positiva

● Puntualidad ● Amabilidad ● Empatía ● Extraversión ● Estabilidad

SUPERVISIÓN
Estará bajo la supervisión del gerente comercial y los socios de la compañía en cuanto a la realización y cumplimiento de sus funciones.

IMPACTO DE LAS DECISIONES
• DECISIONES AUTÓNOMAS: Las decisiones que tome el ejecutivo deberán ser tomadas desde el profesionalismo y la realidad de esta ya que, si el ejecutivo toma una mala decisión, la empresa corre riesgos

CONDICIONES DE TRABAJO
-AMBIENTALES: El trabajo se desarrolla bajo condiciones adecuadas. -RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD:

Por la naturaleza del cargo, los riesgos ocupacionales a que está expuesta, la persona que lo desempeña es mínima, al igual que la posibilidad de adquirir enfermedades profesionales.

Anexo 7 - Manual de funciones Asesor Comercial CompuAmbiente S.A.S

MANUAL DE FUNCIONES ASESOR COMERCIAL

COMPUAMBIENTE S.A.S

1.IDENTIFICACIÓN
Nombre del cargo: ASESOR COMERCIAL
Cargo del jefe inmediato: Jefe de ventas
Sueldo: Mínimo más bonificaciones

OBJETIVO DEL CARGO
Asesorar los procedimientos de planeación y puesta en práctica de las políticas de comercialización de los servicios de la organización a través del eficiente servicio al cliente, satisfaciendo la necesidad de estos logrando una fidelización permanente del mismo.

PROCESOS RELACIONADOS AL CARGO
● Atención al cliente ● Mercadeo

FUNCIONES DEL CARGO

4.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS DIARIAS

● Conocer acertadamente los productos y servicios de la organización.

● Asesorar de manera real y objetiva a los clientes y sus necesidades.

● Establecer comunicación asertiva con los usuarios para conocer sus necesidades y responder a las mismas.

● Orientar a los clientes en la compra del producto.

4.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS PERIÓDICAS

● Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral

● Realizar investigaciones constantes acerca del mercado y sus precios.

● Mantener una búsqueda constante de nuevos clientes y posibles mercados.

● Orientar, ayudar y manejar el grupo de asesores del punto de venta.

FUNCIONES DEL CARGO

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

A) ALCANCE:

- ¿QUE SE HACE?

1. Realizar una gestión con calidad, es decir, cumpliendo los objetivos en término de logro de las metas institucionales mensuales y anuales, desempeñando la función, focalizados y motivados por la Visión y Misión de CompuAmbiente S.A.S.
2. Dirigir, coordinar y promover en la Oficina de Asesor Comercial, el servicio integral excelente y oportuno al cliente o usuario con un alto nivel de eficiencia, eficacia, efectividad, regidos por los valores de calidad, compromiso y transparencia.
3. Asesorar la prestación de los servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica a clientes o usuarios de créditos.
4. Dirigir la promoción y venta de los servicios del portafolio de CompuAmbiente S.A.S.

5. Liderar y dirigir el servicio Integral a los clientes o usuarios con calidad y excelencia satisfaciendo las necesidades del mercado-cliente, estimulando lealtad y confianza y posesionando la buena imagen corporativa del Instituto.
6. Liderar y dirigir la gestión de mercadeo, las perspectivas de oferta, portafolio de productos y servicios, entorno competitivo, etc.

- **¿CÓMO SE HACE?**

1. Antes de la venta, realizar prospecciones, organizar el tiempo, intentar descubrir nuevos sectores, establecer contacto previo con el cliente, preparar las rutas, preparar las visitas.
2. Durante la venta/la visita, presentación, oferta, tratamiento de objeciones, cierre de la venta.
3. Después de la venta, el seguimiento, análisis de cumplimiento de objetivos, informe de gestión diario o reporte, atender reclamaciones e incidencias.

- **¿PARA QUE SE HACE?**

1. Mantener una relación constante con el cliente.
2. Conocer con claridad las necesidades de los clientes o del mercado.

B) ORGANIZACIÓN, CLASIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES:
FUNCIONES, DIARIAS, ORDINARIAS, HABITUALES.

1. Conocer acertadamente los productos y servicios de la organización. Asesorar de manera real y objetiva a los clientes y sus necesidades.
2. Establecer comunicación asertiva con los usuarios para conocer sus necesidades y responder a las mismas.
3. Orientar a los clientes en la compra del producto.

FUNCIONES PERIÓDICAS: FRECUENCIA, SEMANAL, QUINCENAL, MENSUAL.

1. Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.

2. Realizar investigaciones constantes acerca del mercado y sus precios.
3. Mantener una búsqueda constante de nuevos clientes y posibles mercados.
4. Orientar, ayudar y manejar el grupo de asesores del punto de venta.

· **FUNCIONES PRINCIPALES**

1.Conocer el mercado
2. Ser un asesor activo
3.Proporcionar información pertinente
4.Mantener una comunicación eficiente
5.Tener una actitud proactiva
6. Estar muy bien informado
7.Hacer seguimiento de los clientes
8. Conjugar intereses.

REQUISITOS DEL CARGO			
EDUCACIÓN	**FORMACIÓN**	**ENTRENAMIENTO**	**EXPERIENCIA**
Técnico laboral por competencias en asesor comercial.	Especialización en atención al cliente y mercadeo.	Para conocer y desempeñar satisfactoriamente el cargo se requiere hasta de un (1) mes de entrenamiento en el puesto de trabajo.	Atención al cliente Manejo de mercadeo

HABILIDADES						
Capacidad de escucha	Comunicación asertiva	Capacidad de negociación	Trabajo en equipo	Paciencia e insistencia	Empatía y confianza	Proactividad

RASGOS DE PERSONALIDAD
● Respeto. ● Puntualidad ● Amabilidad. ● Empatía. ● Extraversión. ● Estabilidad

RESPONSABILIDAD
● POR PROCESOS: Observará con atención todos los procedimientos realizados y verificará que estén siendo cumplidos eficazmente. ● POR REGISTROS: No posee. ● POR CALIDAD: No posee. ● POR DINERO Y/O VALORES: No posee. ● POR EQUIPOS: Deberá manejar los equipos con el mayor cuidado posible para no producir daños que perjudiquen a la organización.

SUPERVISIÓN
RECIBIDA ● Estará bajo la supervisión del jefe de ventas en cuanto a la realización y cumplimiento de sus funciones. EJERCIDA ● Se encargará de verificar que las funciones del auxiliar de ventas están siendo cumplidas de manera eficiente.

IMPACTO DE LAS DECISIONES
● DECISIONES CONSULTADAS: Todas las que salgan de sus funciones cotidianas asignadas. ● DECISIONES AUTÓNOMAS: No posee.

CONDICIONES DE TRABAJO
AMBIENTALES: El trabajo se desarrolla bajo condiciones adecuadas. RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD: Por la naturaleza del cargo, los riesgos ocupacionales a que está expuesta, la persona que lo desempeña es mínima, al igual que la posibilidad de adquirir enfermedades profesionales.