




# DESARROLLO ORGANIZACIONAL PINTURAS CARTAGO LTDA.



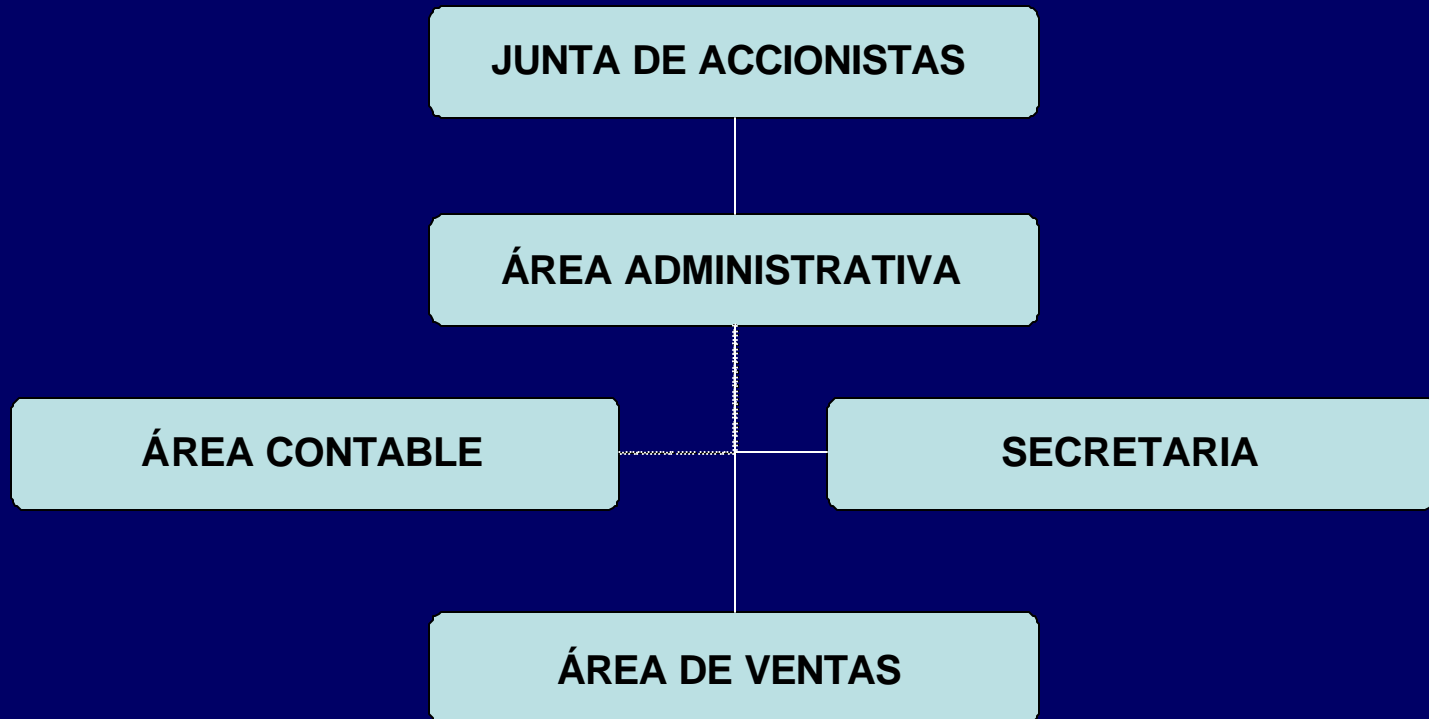
CLAUDIA LILIANA MONTAÑO RICARDO



# DESCRIPCION DE LA EMPRESA

- Pinturas Cartago Ltda., es un establecimiento constituido bajo la forma de sociedad comercial limitada con el objeto de comercializar pinturas para el sector de la construcción, buscando posicionarse en este sector con un producto de excelente calidad y aun precio muy competitivo.
- 

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





CARGO	No. DE PERSONAS	SALARIO MENSUAL
Administrador	1	700.000
Secretaria	1	408.000
Vendedor	2	816.000
<b>SUBTOTAL</b>	<b>4</b>	<b>\$1.924.000</b>



# ETAPA DESCRIPTIVA



# TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

## ENTREVISTA

Administrador				Administrador de Empresas
Secretaria				Auxiliar Contable
Vendedor				Seminarios mercadeo y ventas

## ANÁLISIS DE NIVEL DE ESTRES

Subsistemas / Procesos	Nivel de estrés		% Nivel DO Actual	% Nivel DO Ideal
	Alto	Bajo		
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>				
<i>Evaluación financiera</i>		X		
<b>Administración</b>				
<i>Selección – Contratación</i>		X		
<i>Capacitación - Evaluación</i>				
<i>Presupuesto ventas</i>	X			
<i>Presupuesto de gastos</i>	X			
<i>Ventas Externas</i>	X			
<i>Análisis Financiero</i>	X			
<b>Secretaria</b>				
<i>Facturación</i>		X		
<i>Cartera</i>		X		
<i>Asistencia Contable</i>		X		
<i>Caja</i>	X			
<i>Venta interna</i>		X		
<b>Vendedor</b>				
<i>Comercialización y Ventas</i>		X		
<i>Servicio al Cliente</i>		X		
<i>Cumplimiento Presupuesto de ventas</i>	X			

# RESULTADO DE LA OBSERVACIÓN

**CARGO:** ADMINISTRADOR

**NOMBRE:** GILBERTO ALARCON DÍAZ

**FECHA:** Marzo 8 de 2006

<i>VARIABLES A MEDIR</i>	<i>PUNTOS</i>
<b>1. HABILIDADES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>235</b>
<b>1. HABILIDADES HUMANAS</b>	<b>65</b>
<b>1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN</b>	<b>45</b>
<b>TOTAL RESULTADO</b>	<b>345</b>
<b>PUNTAJE</b>	<b>BUENO</b>
<b>EVALUADOR: María Alejandra Hurtado A</b>	

## CUADRO TOTAL PUNTAJE

DE	A	
0	150	MALO ☹
151	250	REGULAR 😐
251	350	BUENO 😊
351	450	EXCELENTE 😄

**CARGO:** SECRETARIA

**NOMBRE:** JOHANA MARIN

**FECHA:** Marzo 8 de 2006

<i>VARIABLES A MEDIR</i>	<i>PUNTOS</i>
<i>1.HABILIDADES ADMINITRATIVAS</i>	120
<i>1.HABILIDADES HUMANAS</i>	35
<i>1.HABILIDADES DE COMUNICACIÓN</i>	15
<i>TOTAL RESULTADO</i>	170
<i>PUNTAJE</i>	REGULAR
<i>EVALUADOR: María Alejandra Hurtado A</i>	

### CUADRO TOTAL PUNTAJE

DE	A	
0	150	MALO ☹
151	250	REGULAR ☺
251	350	BUENO ☺
351	450	EXCELENTE ☺

**CARGO:** VENDEDOR  
**NOMBRE:** WILLIAM QUINTERO GARCIA  
**FECHA:** Marzo 8 de 2006

<i>VARIABLES A MEDIR</i>	<i>PUNTOS</i>
<i>1.HABILIDADES ADMINITRATIVAS</i>	235
<i>1.HABILIDADES HUMANAS</i>	65
<i>1.HABILIDADES DE COMUNICACIÓN</i>	45
<i>TOTAL RESULTADO</i>	345
<i>PUNTAJE</i>	BUENO
<i>EVALUADOR: María Alejandra Hurtado A</i>	

#### CUADRO TOTAL PUNTAJE

DE	A	
0	150	MALO ☹
151	250	REGULAR ☹
251	350	BUENO ☺
351	450	EXCELENTE ☺

**CARGO: VENDEDOR**

**NOMBRE: EDUARDO DE JESUS CARDONA**

**FECHA: Marzo 8 de 2006**

<i><b>VARIABLES A MEDIR</b></i>	<i><b>PUNTOS</b></i>
<i><b>1.HABILIDADES ADMINITRATIVAS</b></i>	<b>115</b>
<i><b>1.HABILIDADES HUMANAS</b></i>	<b>45</b>
<i><b>1.HABILIDADES DE COMUNICACIÓN</b></i>	<b>15</b>
<i><b>TOTAL RESULTADO</b></i>	<b>175</b>
<i><b>PUNTAJE</b></i>	<b>REGULAR</b>
<i><b>EVALUADOR: María Alejandra Hurtado A</b></i>	

### **CUADRO TOTAL PUNTAJE**

<b>DE</b>	<b>A</b>	
<b>0</b>	<b>150</b>	<b>MALO ☹</b>
<b>151</b>	<b>250</b>	<b>REGULAR ☺</b>
<b>251</b>	<b>350</b>	<b>BUENO ☺</b>
<b>351</b>	<b>450</b>	<b>EXCELENTE ☺</b>

# ■ ETAPA ANALITICA

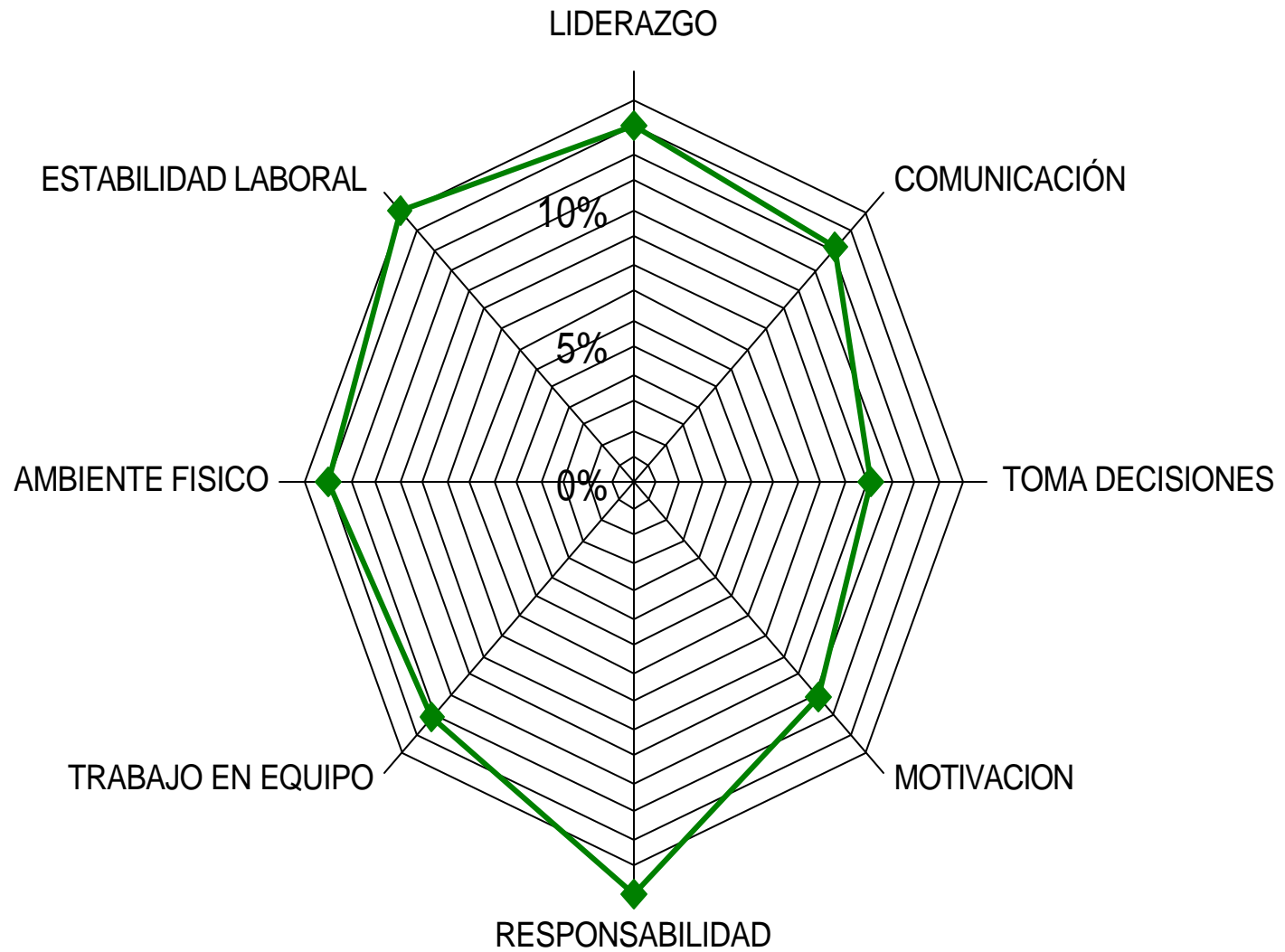
## RESULTADO DE MEDICIÓN

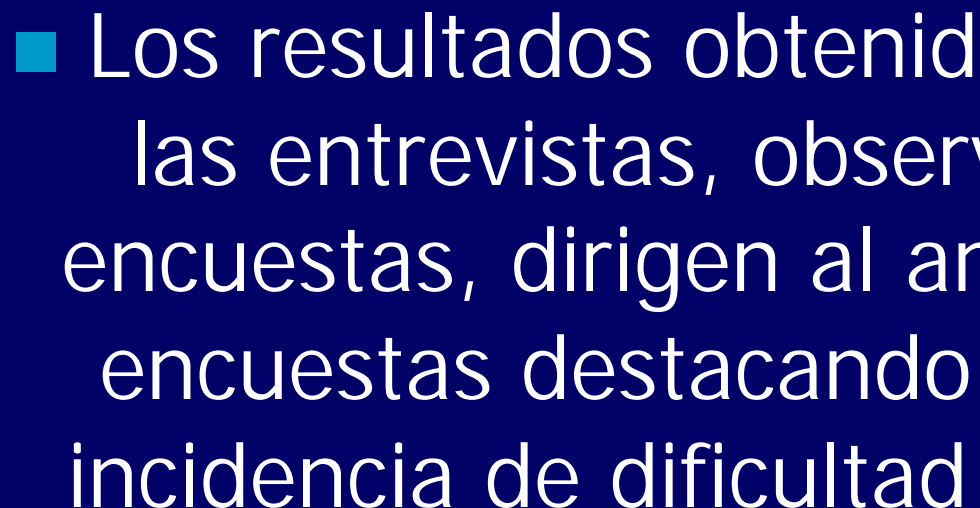
FACTORES		TOTAL %
1	LIDERAZGO	13%
2	COMUNICACIÓN	12%
3	TOMA DECISIONES	10%
4	MOTIVACION	11%
5	RESPONSABILIDAD	15%
6	TRABAJO EN EQUIPO	12%
7	AMBIENTE FISICO	13%
8	ESTABILIDAD LABORAL	14%
CLIMA ORGANIZACIONAL		100%

### ■ Escala de Evaluación

- 5 SIEMPRE
  - 4 GENERALMENTE
  - 3 ALGUNAS VECES
  - 2 CASI NUNCA
  - 1 NUNCA
- Puntaje máximo: 5  
Puntaje mínimo: 1

## DIAGNOSTICO CLIMA ORGANIZACIONAL



- 
- Los resultados obtenidos tanto de las entrevistas, observaciones y encuestas, dirigen al análisis de las encuestas destacando con mayor incidencia de dificultad los factores de:

Toma de decisiones

■ Motivación

■ Comunicación

■ Trabajo en equipo

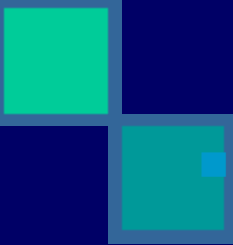


# PLAN DE ACCIÓN


FACTORES	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	PARTICIPANTE	EJECUCIÓN	RESPONSABLE
TOMA DE DECISIONES	AUTORIDAD	✂ Delimitar la relación jefe – colaborador	Administrador	Inmediata	Administrador
	ADMINISTRACION Y VINCULACION DE PERSONAL	✂ Vinculación de personal idóneo para cada uno de los cargos		Inmediata	
MOTIVACIÓN	ESCALA SALARIAL	Definición de salarios y comisiones por ventas	Junta directiva Administrado	Dos meses	Administrador
	AUTONOMIA	Brindar la autonomía propia de cada cargo		Inmediata	
	INICIATIVA	Tener en cuenta las ideas y opiniones de los colaboradores		Inmediata	
COMUNICACIÓN	RECEPCION DE INFORMACION	Establecer formatos para evidenciar la información recibida por parte de los clientes. Quejas y reclamos	Administrador Colaboradores	Inmediata	Administrador
	ESTABLECER COMUNICACIÓN FORMAL	Implementar un sistema de comunicación escrita acorde con las necesidades de la empresa			
	REUNIONES	Llevar a cabo reuniones semanales			
TRABAJO EN EQUIPO	CAPACITACIÓN	✂ Capacitar al personal vinculado en los procesos con falencias ✂ Capacitación en habilidades comerciales y de servicio al cliente ✂ Interacción en los cargos	Administrador Colaboradores	Inmediata	Administrador



# DESARROLLO DE TRABAJO EN GRUPO



Ante el grupo de trabajo se llevó a cabo el método de evaluación donde se midieron factores importantes en el proceso para establecer las falencias y los temas importantes para ser discutidos y trabajados en las reuniones. El resultado arrojado en las evaluaciones sugieren la prioridad de los temas a tratar en las reuniones propuestas mas adelante, debido a que muestra las debilidades y fortalezas de cada uno de los integrantes para integrar al grupo de trabajo. Además se vinculara a otros grupos externos en cada una de las reuniones a programarse con el ánimo de incluir temas de interés general que permitan la integración del grupo.





## EVALUACION DE FUNCIONES

CARGO : ADMINISTRADOR

NOMBRE: GILBERTO ALARCON DIAZ

FECHA: Abril 15 de 2006

OBSERVADOR: CLAUDIA LILIANA MONTAÑO RICARDO

FACTORES	PUNTUACION				
	5	4	3	2	1
DESEMPEÑO Establezcan la calidad del desempeño realizado	10	32			
CALIDAD DE TRABAJO DESARROLLADO		X			
PUNTUALIDAD EN SU TRABAJO	X				
COLABORACION Y COOPERACION		X			
INTERES Y ENTUSIASMO		X			
ATIENDE Y ACEPTA SUGERENCIAS		X			
INICIATIVA	X				
RELACIONES CON SUS COMPAÑEROS		X			
ATENCION Y SERVICIO AL PUBLICO		X			
RECEPTIBILIDAD Y DISPONIBILIDAD PARA ESCUCHAR		X			
MENTALIDAD ABIERTA		X			
TOTAL PUNTUACION	42				
FIRMA EVALUADOR:					

# PROGRAMA DE TRABAJO PARA LAS REUNIONES



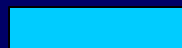
Inicio



Dos Actividades



Documentos



Actividad



Archivo



Conector



# PINTURAS CARTAGO LTDA.

## CRONOGRAMA DE REUNIÓN DEL I PROCESO

### PROCESO DE REUNION DE PERSONAL Y/O RETROALIMENTACIÓN

D	PROGRAMACIÓN TEMÁTICA Í A	TEMAS A TRATAR	DURACIÓN	TÉCNICA	RESPONSABLE	LUGAR
1	✂ Conocimiento Organizacional la empresa	✂ Presentación del equipo de trabajo ✂ Misión, visión, Políticas, estrategias ✂ Estructura Organizacional ✂ Reglamento de Trabajo ✂ Expectativas y Comentarios	8:00 AM a 6:00 PM	Acetatos	✂ Administrador	Almacén
2	✂ Programación de Salud Ocupacional ✂ Destrezas personales	✂ Seguridad Industrial ✂ Higiene y manejo Ambiental ✂ Primeros Auxilios ✂ Servicio al Cliente Motivación, Liderazgo y trabajo en equipo	8:00 AM a 6:00 PM	Acetatos, papelografo Manuales Videos Fotocopias	✂ Administración ✂ Delegados de Cruz Roja	Almacén
3	✂ Programa de ventas	✂ Capacitación en Ventas ✂ Capacitación en Servicio al Cliente ✂ Control de calidad al servicio	8:00 AM a 6:00 PM	Fotocopia papelografo utensilios	Administrador Asesor del sena	Almacén
4	✂ Funciones específicas (Secretaria)	✂ Recepción de llamadas ✂ Manual de funciones ✂ Información contable ✂ Recepción de pedidos ✂ Toma de tiempo ✂ Comentarios finales	8:00 AM a 6:00 PM	Acetatos Formatos Utensilios	Asesor contable administrador	Almacén



# PINTURAS CARTAGO LTDA.


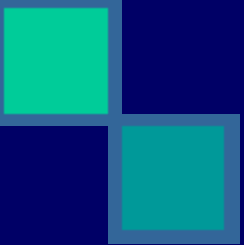

## CRONOGRAMA DE REUNIÓN DEL II PROCESO

### PROCESO DE REUNION DE PERSONAL Y/O RETROALIMENTACIÓN

MES	PROGRAMACIÓN TEMÁTICA	PERSONAL CAPACITADO	TÉCNICA	RESPONSABLE	LUGAR
JULIO 15	☒ Retroalimentación sobre el proceso de ventas	☒ Administrativo ☒ Vendedores	Acetatos	☒ Administrador	Almacén
JULIO 30	☒ Liderazgo y Comunicación	☒ Administrador	Conferencia o seminario	• Conferencista	Confamiliar Sena Hotel Mariscal
AGOSTO 15	☒ Relaciones Cliente Interno y Externo	☒ Administrativo ☒ Vendedores	Video conferencia	• Administrador	Almacén
AGOSTO 30	☒ Eficiencia y Eficacia Productiva	☒ Administrativo	Video, charlas, papelografo	☒ Conferenciast e ☒ Nutricionista	Almacén Confamiliar
SEPTIEMBR E 15	☒ Clínica de atención al cliente	☒ Administrador ☒ Secretaria ☒ Vendedores	Conferencia	☒ Conferencista	Sena Cámara de comercio
SEPTIEMBR E 30	Técnicas de desempeño	☒ Administrativo ☒ Vendedores	Video conferencia documentación	☒ Administrador	Almacén

# RETROALIMENTACION DE DATOS

- Con la utilización de los formatos empleados en cada una de las reuniones programadas se logra la retroalimentación los datos para producir cambios en el grupo, en las relaciones interpersonales y en general en toda la empresa bajo el metodo de:
  - Recolección de la información
  - Retroinformación a la empresa
  - Formulación de planes de acción
- La escenificación de papeles se alcanza con el éxito de las reuniones programadas, adquiriendo destrezas, habilidades y cambios en la dirección y en el grupo de trabajo. Cabe anotar que el grupo de trabajo lo componen un número reducido de personas dificultando la ejecución de escenas en el proceso.
- La rotación de puestos será practicada eficazmente por la empresa. El numero pequeño de colaboradores hace que cada uno conozca cabalmente las funciones de su compañero facilitando con esto la rotación fortaleciendo la continuidad de los procesos para brindar un excelente servicio y atención al cliente.



La empresa Pinturas Cartago no incluirá en su proceso de Desarrollo Organizacional los Círculos de Participación, debido a la poca cantidad de colaboradores directos. Más aun el administrador se compromete a lograr la EXCELENCIA GERENCIAL mediante un proceso dinámico activo y continuo, buscando valores humanos y resultados financieros con el acercamiento permanente al cliente.