

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL DESARROLLO DE MANUALES DE FUNCIONES EN  
LA EMPRESA SIA LOGÍSTICA SAS UBICADA EN LA CIUDAD DE PALMIRA**

**MICHAEL CORTES CEBALLOS  
JUAN FELIPE BETANCOURT**

**DOCENTE:  
HARRISON SANCHEZ SEVILLANO**

**INSTITUTO TÉCNICO DE COMERCIO “SIMÓN RODRIGUEZ” INTENALCO  
TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL  
CALI, COLOMBIA  
2025**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL DESARROLLO DE MANUALES DE FUNCIONES EN  
LA EMPRESA SIA LOGÍSTICA SAS UBICADA EN LA CIUDAD DE PALMIRA**

**MICHAEL CORTES CEBALLOS  
JUAN FELIPE BETANCOURT**

**DOCENTE:  
HARRISON SANCHEZ SEVILLANO**

**INSTITUTO TÉCNICO DE COMERCIO “SIMÓN RODRIGUEZ” INTENALCO  
SEXTO SEMESTRE  
TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL  
CALI, COLOMBIA  
2025**

## Tabla de contenido

Introducción.....	6
1. Planteamiento del problema.....	7
<b>Antecedentes.....</b>	<b>8</b>
<b>Formulación del problema.....</b>	<b>9</b>
<b>Sistematización del problema.....</b>	<b>10</b>
2. Objetivos.....	10
<b>2.1. Objetivo general.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>11</b>
3. Justificación.....	11
<b>3.1 Justificación teórica.....</b>	<b>11</b>
<b>3.2 Justificación práctica.....</b>	<b>14</b>
<b>3.3. Justificación metodológica.....</b>	<b>15</b>
4. Marco referencial.....	17
<b>4.1 Marco teórico.....</b>	<b>18</b>
<b>4.2 Marco conceptual.....</b>	<b>26</b>
<b>4.3 Marco contextual.....</b>	<b>28</b>
<b>4.4 Marco temporal.....</b>	<b>30</b>
<b>4.5 Marco legal.....</b>	<b>31</b>
5. Diseño metodológico.....	33

5.1 Clase o tipo de investigación .....	33
5.2 Método de investigación .....	37
5.3 Técnicas de investigación .....	37
6. Reseña histórica empresarial .....	39
6.1 Tipo de empresa – constitución .....	42
6.2 Capital social .....	42
6.3 Objeto social .....	42
6.4 Misión y visión empresarial.....	48
6.5 Políticas de empresa .....	48
6.6 Estructura empresarial – áreas funcionales .....	50
6.7 Portafolio de productos .....	50
6.8 Mercado .....	51
6.9 Evolución financiera .....	52
7. Análisis de la situación actual de la empresa .....	56
7.1 Análisis del sector: entorno económico en que se mueve la empresa .....	56
7.2 La competencia .....	61
7.3 Participación en el mercado .....	63
7.4 Estrategias de mercado y ventas .....	66
7.5 Matriz DOFA .....	70
7.5.1 Matriz DOFA del sector de mantenimiento y estanterías industriales en Colombia	71

8. Diagnostico formulación e implementación del plan de mejoramiento en el área	
administrativa .....	72
<b>8.1 Área administrativa</b> .....	72
<b>8.2 Diagnostico</b> .....	72
8.2.1 Matriz DOFA para el área administrativa .....	74
<b>8.3 Plan de mejoramiento</b> .....	75
<b>8.4 Implementación del plan de mejoramiento</b> .....	76
8.4.1 Concepto de misión y visión.....	76
8.4.2 Valores corporativos propuestos.....	77
8.4.3 Principios propuestos.....	78
8.4.4 Estrategias .....	79
8.4.5 Plan de acción .....	80
8.4.6 Desarrollo del plan de acción.....	81
Estudio de costos y beneficios .....	99
Recomendaciones.....	100
Conclusión.....	100
Bibliografía .....	103
Anexos.....	107
<b>Anexo 1. Cuestionario de Evaluación de Conocimientos</b> .....	107
<b>Anexo 2. Formato de Asistencia de Capacitación</b> .....	110

## Introducción

En el contexto actual de las empresas dedicadas a la logística y el mantenimiento industrial, la claridad en la asignación de funciones y responsabilidades es determinante para la eficiencia operativa y el logro de los objetivos estratégicos. SIA LOGÍSTICA S.A.S, ubicada en el corregimiento La Dolores de Palmira, ha experimentado un crecimiento sostenido, diversificando sus servicios y consolidando su presencia en el sector.

La ausencia de manuales de funciones ha generado confusión de roles, dificultades en la integración de nuevos empleados y limitaciones en la evaluación del desempeño, lo que afecta la productividad y comunicación interna. Por ello, este trabajo propone un plan de mejoramiento orientado a la creación y actualización de manuales de funciones, fundamentado en teorías de la administración como los principios de Henry Fayol, la administración por objetivos de Peter Drucker y la calidad total de Edwards Deming. El desarrollo de este plan busca optimizar la gestión de talento humano, la distribución de tareas y establecer mecanismos efectivos de comunicación, capacitación y evaluación alineados con las mejores prácticas del sector y la normativa vigente en Colombia.

SIA LOGÍSTICA S.A.S podrá así fortalecer su competitividad, adaptarse a las exigencias del entorno y consolidar una cultura organizacional orientada a la excelencia y a la sostenibilidad.

Sin embargo, este proceso de expansión evidencia la necesidad de fortalecer la estructura organizacional mediante la elaboración e implementación de manuales de funciones

claros y detallados. Un aspecto esencial para alcanzar los objetivos propuestos es la definición de objetivos específicos, ya que estos orientan el trabajo realizado por cada área funcional, facilitan la medición de logros y permiten una mejor priorización de tareas dentro de los procesos internos. Resaltar la importancia de los objetivos específicos es fundamental para que el plan de mejoramiento logre el impacto esperado en eficiencia, comunicación y productividad.

## **PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL DESARROLLO DE MANUALES DE FUNCIONES EN LA EMPRESA SIA LOGÍSTICA SAS UBICADA EN LA CIUDAD DE PALMIRA**

### **1. Planteamiento del problema**

#### **Identificación del problema:**

La empresa SIA LOGÍSTICA S.A.S soluciones integrales de almacenamiento no tiene implementado en sus procesos de ingresos de personal nuevo, un manual de funciones claro y preciso, donde se explique y de a detalle todas las funciones que un colaborador debe realizar y las que no.

#### **Descripción del problema:**

La empresa SIA LOGÍSTICA S.A.S ubicada en la ciudad de Palmira, exactamente en el barrio la dolores, fue fundada en el año 2019 en la ciudad de Cali por el señor Jaime Ricardo Osorio, por distintos motivos tuvo que moverse a la ubicación en donde se encuentra hoy en día,

actualmente cuento con 11 empleados activos, esta empresa se dedica a las soluciones integrales de almacenamiento.

Desde la unidad de análisis de SIA LOGÍSTICA S.A.S se ha notado que en la actualidad dicha empresa opera sin manuales de funciones establecidos para personal que recién se integra a la empresa y personal que ya se encuentra en labor. En este entorno, las responsabilidades y roles de los empleados pueden ser menos definidos y más fluidos. Los empleados pueden asumir una variedad de tareas según las necesidades del momento y las habilidades individuales. La comunicación abierta y la colaboración son fundamentales para asegurar que las operaciones continúen de manera eficiente y que se cumplan los objetivos comerciales e internos. La falta de manuales de funciones en la empresa puede conducir a problemas operativos, de integración de empleados, comunicación y evaluación del desempeño, lo que a su vez puede obstaculizar el logro de los objetivos comerciales e internos de la empresa.

### **Antecedentes**

#### **Síntomas, Causas, Pronóstico, Control al pronóstico:**

<b>SINTOMAS</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>PRONOSTICOS</b>	<b>CONTROL DEL PRONOSTICO</b>
<b>Confusión de roles y responsabilidades</b>	Surge por, cambios organizativos, comunicación ineficiente, falta de procesos formales y diferencias culturales.	Conlleva a baja eficiencia, conflictos internos, desmotivación y riesgo de incumplimiento de objetivos.	Implica establecer descripciones claras, mejorar la comunicación, implementar procesos formales, ofrecer capacitación, establecer canales de retroalimentación y realizar seguimiento y evaluación regular.

<b>Falta de dirección</b>	La falta de un liderazgo sólido y orientado puede resultar en una falta general de dirección en la empresa.	Sin una dirección clara, la empresa puede carecer de enfoque estratégico y adaptabilidad, lo que la hace menos competitiva en su mercado.	Invertir en el desarrollo de habilidades de liderazgo y nombrar líderes efectivos que puedan proporcionar dirección y motivación.
<b>Dificultad para establecer expectativas</b>	Cambios constantes en las expectativas, las expectativas pueden cambiar con frecuencia debido a cambios en la estrategia empresarial o en el mercado, lo que puede confundir a los empleados.	Los empleados talentosos pueden optar por abandonar la empresa si no se sienten valorados o si las expectativas no están claras.	Definir objetivos claros y específicos para cada rol y departamento, reconocer y recompensar el cumplimiento de expectativas para promover una cultura de excelencia y logro.
<b>Problemas de coordinación</b>	Los equipos operan de manera independiente y no comparten información o recursos, la coordinación se ve afectada.	La falta de coordinación puede dar lugar a retrasos en la finalización de proyectos debido a la falta de sincronización entre equipos.	Fomentar la colaboración y el intercambio de información entre equipos mediante reuniones periódicas, herramientas de colaboración y sistemas de gestión de proyectos.

### **Formulación del problema**

¿Cómo puede SIA LOGÍSTICA S.A.S mejorar la eficiencia y la claridad en la asignación de responsabilidades y tareas entre sus empleados?

## **Sistematización del problema**

1. ¿Cómo se podría diagnosticar los procesos administrativos en la empresa SIA LOGÍSTICA SAS?
2. ¿Qué estrategias se deben realizar para que el manual de funciones sea más efectivo dentro del personal de la empresa SIA LOGÍSTICA SAS?
3. ¿Cuál sería un plan de acción que permita el cumplimiento de las estrategias de mejoramiento entre procesos en la empresa SIA LOGÍSTICA SAS?
4. ¿Cuál sería el método de evaluación más efectivo para garantizar una retroalimentación adecuada del personal de SIA LOGÍSTICA SAS, considerando los costos de implementación y los beneficios esperados en términos de mejora del desempeño, eficiencia, productividad y retención del talento?

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general**

Crear un plan de mejoramiento para optimizar los procesos de asignación de responsabilidades y tareas dentro de SIA LOGISTICA S.A.S, mejorando la eficiencia y claridad en la comunicación interna entre los empleados, con el fin de aumentar la productividad y el rendimiento organizacional.

## **2.2. Objetivos específicos**

1. Desarrollar un diagnóstico empresarial en el área administrativa de la empresa SIA LOGÍSTICA S.A.S
2. Establecer estrategias de análisis del manual de funciones que faciliten la transmisión efectiva de información relacionada con las responsabilidades y tareas asignadas.
3. Diseñar un plan de acción que permita la priorización de tareas y gestión del tiempo para mejorar la eficiencia en la ejecución de actividades asignadas.
4. Elaborar un estudio de costo beneficio para realizar evaluaciones periódicas del desempeño de los empleados en relación con las responsabilidades y tareas asignadas, identificando áreas de mejora y proporcionando retroalimentación constructiva.

## **3. Justificación**

### **3.1 Justificación teórica**

Para la empresa SIA LOGÍSTICA S.A.S la ejecución de los manuales de funciones y procedimientos es fundamental para propiciar una clara y eficiente estructura organizativa, tal y como afirman diferentes teorías de la administración. Para la definición de cada uno de los roles y responsabilidades de una empresa, ser un manual de funciones y procedimientos contribuye

para facilitar la asignación de tareas y optimizar el manejo de los recursos humanos, y de esta forma contribuir al logro de un uso eficiente de los recursos de este.

Así como en la teoría de la organización y estructura organizativa, que destaca lo importante de que todo el funcionamiento de la empresa a partir de la manera con la que se ha diseñado la empresa, estos manuales de funciones y procedimientos, por eso sirve para generarse directrices y pautas para el trabajo diario, por eso hace posible el manejo de la cotidianidad de las tareas o de los procesos de trabajo, y eso terminará incidiendo en la mejora de la calidad de los productos o de los servicios, en consonancia con la Teoría de la Calidad Total, que intenta mejorar constantemente la calidad de los productos o servicios.

La fundamentación teórica del plan de mejora para la elaboración de manuales de funciones de la empresa SIA LOGÍSTICA S.A.S está fundamentado en diferentes teorías y conceptos básicos de la administración y de la gestión empresarial, en consecuencia, en el siguiente apartado se expondrán algunas teorías.

**Teoría de la Organización y Estructura Organizativa (Henry Fayol):** Esta teoría se enfoca en cómo diseñar y estructurar una organización de manera eficiente para lograr sus objetivos. El desarrollo de manuales de funciones es crucial para establecer una estructura organizativa clara y definir los roles y responsabilidades de cada puesto dentro de la empresa, lo que contribuye a una mayor eficiencia operativa y coordinación entre los departamentos.

**Teoría de la Administración por Objetivos (Peter F. Drucker):** Esta teoría enfatiza la importancia de establecer objetivos claros y medibles para orientar el desempeño de los empleados y la empresa en general. El desarrollo de manuales de funciones ayuda a alinear las

actividades diarias con los objetivos estratégicos de la empresa, lo que facilita la evaluación y el seguimiento del rendimiento de cada empleado y del área en su conjunto.

**Teoría de la Calidad Total (Edwards Deming):** Esta teoría se centra en la mejora continua de los procesos y la calidad de los productos o servicios. Los manuales de funciones son herramientas fundamentales para establecer estándares de calidad y pautas de trabajo que aseguren la consistencia en la ejecución de tareas y procesos, contribuyendo así a la mejora continua y a la satisfacción del cliente.

**Teoría del Desarrollo Organizacional (Richard Beckhard):** Esta teoría se enfoca en el cambio planificado y la mejora de las estructuras y procesos organizativos. El desarrollo de manuales de funciones forma parte de un proceso de desarrollo organizacional que busca optimizar la eficiencia y la efectividad de la empresa a través de la clarificación de roles, la asignación adecuada de responsabilidades y la mejora de la comunicación interna.

**Teoría de Costo-Beneficio (Eugene F. Brigham):** Esta teoría se centra en evaluar inversiones y decisiones estratégicas mediante la medición precisa de costos y beneficios, la incorporación del riesgo y la alineación con los objetivos a largo plazo de la empresa. Brigham utiliza métodos como el Valor Presente Neto (VPN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR) para determinar la viabilidad de proyectos. Destaca la importancia de identificar todos los costos (directos, indirectos y de oportunidad) y beneficios (tangibles e intangibles) asociados a una decisión. Para gestionar riesgos e incertidumbres, emplea análisis de sensibilidad y escenarios, evaluando cómo cambios en variables clave afectan los resultados. El análisis costo-beneficio se aplica a decisiones estratégicas como expansión de mercados, adopción de tecnologías y

fusiones, garantizando viabilidad financiera y alineación con la estrategia de crecimiento sostenible.

### **3.2 Justificación práctica**

El plan de mejoramiento para el desarrollo de manuales de funciones en la empresa SIA LOGÍSTICA S.A.S se basa en varios aspectos prácticos que impactan directamente en la eficiencia y el rendimiento de la empresa:

1. Desarrollar e implementar un sistema de seguimiento y de tareas: La elaboración de manuales de funciones claros y detallados permitirá establecer un sistema de seguimiento y asignación de tareas más eficiente. Esto asegurará que las responsabilidades sean asignadas de manera clara y transparente entre los empleados de cada departamento, evitando confusiones y superposiciones de funciones, lo cual contribuirá a una mejor coordinación y ejecución de actividades.
2. Establecer estrategias de comunicación interna: Los manuales de funciones también servirán como herramientas para establecer estrategias de comunicación interna efectivas. Al definir claramente las responsabilidades y tareas asignadas, se facilitará la transmisión efectiva de información relacionada con dichas responsabilidades, asegurando que todos los empleados estén al tanto de lo que se espera de ellos y promoviendo una comunicación fluida y transparente dentro de la empresa.
3. Diseñar técnicas de gestión del tiempo y priorización de tareas: Los manuales de funciones también pueden incluir técnicas y pautas para gestionar el tiempo de manera

efectiva y priorizar tareas según su importancia y urgencia. Esto ayudará a mejorar la eficiencia en la ejecución de actividades asignadas, optimizando el uso de recursos y aumentando la productividad de los empleados.

4. Elaborar un estudio de costo beneficio: La implementación de manuales de funciones también permitirá realizar evaluaciones periódicas del desempeño de los empleados en relación con las responsabilidades y tareas asignadas. Esto incluirá la identificación de áreas de mejora y la provisión de retroalimentación constructiva para impulsar el crecimiento y desarrollo profesional de los empleados, lo cual se traducirá en beneficios tangibles para la empresa en términos de eficiencia y rendimiento.

El plan de mejoramiento para el desarrollo de manuales de funciones en SIA LOGÍSTICA S.A.S se justifica por los conocimientos adquiridos en lo llevado de carrera por los estudiantes que actualmente cursan la Tecnología en Gestión Empresarial, desarrollado en el instituto técnico profesional Simón Rodríguez "INTENALCO".

### **3.3. Justificación metodológica**

El plan de mejoramiento para el desarrollo de manuales de funciones en la empresa SIA LOGÍSTICA S.A.S se fundamenta en la aplicación de un enfoque sistemático que asegure la efectividad de las acciones. La justificación metodológica se conecta directamente con el diseño metodológico el cual parte del análisis de necesidades y define los objetivos específicos del estudio. Este abordaje permite seleccionar las herramientas y metodologías más idóneas y estructurar las fases del plan: diagnóstico, diseño, implementación, seguimiento y evaluación. Así, los principios metodológicos guían todas las etapas y garantizan que la solución propuesta

responda a las demandas reales de la empresa, llevando a una mejora sostenible en los procesos administrativos. A continuación, se detallan los aspectos metodológicos clave:

1. **Análisis de necesidades:** El primer paso consiste en realizar un análisis exhaustivo de las necesidades de la empresa en cuanto a la claridad y eficiencia en la asignación de responsabilidades, la comunicación interna, la gestión del tiempo y la evaluación del desempeño. Esto implicará la recolección de información a través de entrevistas, encuestas y revisión de documentos internos.
2. **Definición de objetivos:** Con base en el análisis de necesidades, se establecerán objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo determinado (objetivos SMART). Estos objetivos servirán como guía para el diseño e implementación del plan de mejora.
3. **Selección de herramientas y metodologías:** Se seleccionarán las herramientas y metodologías más adecuadas para desarrollar los manuales de funciones de manera clara y detallada, así como para implementar las estrategias de comunicación interna, gestión del tiempo y evaluación del desempeño. Esto puede incluir el uso de software de gestión de tareas, herramientas de comunicación interna, técnicas de gestión del tiempo y sistemas de evaluación de desempeño.
4. **Diseño e implementación del plan:** Se procederá a diseñar el plan de mejoramiento, que incluirá los pasos específicos a seguir, los responsables de cada actividad, los recursos necesarios y los plazos de ejecución. Se establecerá un cronograma detallado que permita el seguimiento y control de las acciones a tomar.

5. Evaluación y seguimiento: Una vez implementado el plan, se llevará a cabo una evaluación periódica para medir el impacto de las mejoras implementadas en la empresa. Se realizarán ajustes y correcciones según sea necesario, asegurando así la efectividad y la continuidad del proceso de mejora.
  
6. Investigación cualitativa: Este enfoque busca comprender en profundidad las experiencias, percepciones y comportamientos de las personas, así como obtener información detallada sobre un fenómeno o problema específico. Las entrevistas permiten explorar ideas y opiniones en profundidad, las encuestas proporcionan datos cuantificables y la revisión de documentos internos ofrece una visión detallada de registros y procesos organizacionales. En conjunto, estas técnicas proporcionan una comprensión holística y contextualizada del tema investigado.

#### **4. Marco referencial**

**Antecedentes:** La falta de manuales de funciones claros y actualizados ha sido un reto constante para las empresas del sector logístico e industrial, como SIA LOGÍSTICA S.A.S, ubicada en Palmira. Experiencias previas demuestran que la elaboración e implementación adecuada de manuales de funciones contribuye de manera significativa a mejorar la eficiencia administrativa, la coordinación interna y la productividad de la organización. En SIA LOGÍSTICA S.A.S, la expansión de sus servicios y el crecimiento sostenido han evidenciado la necesidad de fortalecer la estructura organizacional y estandarizar los procesos administrativos para asegurar claridad de roles y responsabilidades.

**Referentes Teóricos:** Este plan se fundamenta en los principios de gestión organizacional y en teorías clásicas y contemporáneas de la administración, destacando la importancia de la documentación y la asignación clara de responsabilidades. Se destacan los aportes de la administración por objetivos de Peter Drucker, los principios administrativos de Henry Fayol y la filosofía de mejora continua de la calidad de Edwards Deming. Además, se consideran directrices de gestión de calidad como las establecidas por la norma ISO 9001:2015, que promueve la estandarización y mejora continua en los procesos empresariales.

**Referentes Contextuales:** SIA LOGÍSTICA S.A.S opera en un entorno altamente competitivo, donde la eficiencia operativa, la adaptación tecnológica y el cumplimiento normativo son fundamentales para consolidar su posición en el sector logístico, manufacturero y agroindustrial en Palmira y la región. La implementación de manuales de funciones actualizados permitirá a la empresa destacarse frente a la competencia, optimizar la integración de nuevos talentos y fortalecer el desempeño del equipo interno, respondiendo a las exigencias crecientes del mercado nacional.

**Normatividad Aplicable:** El marco normativo principal para este proyecto se compone de la ISO 9001:2015 respecto a la gestión de la calidad y definición de roles, complementado por la legislación laboral colombiana (Constitución Política, Código Sustantivo del Trabajo, Ley 1562 de 2012, Decreto 1072 de 2015, Ley 789 de 2002) y estándares internacionales de seguridad y salud ocupacional como la ISO 45001:2018. Estas normas rigen la correcta estructuración de funciones y aseguran el cumplimiento de los procesos internos y legales en el sector logístico e industrial.

#### **4.1 Marco teórico**

Fundamenta el Plan de Mejoramiento para el Desarrollo de Manuales de Funciones en SIA Logística SAS, resaltando la importancia de estos documentos en la eficiencia operativa y claridad de responsabilidades. Basándose en teorías clásicas como la de administración por objetivos de Peter F. Drucker y los principios administrativos de Fayol, así como enfoques contemporáneos como la gestión por competencias y el diseño organizacional, se busca establecer manuales que no solo delimiten roles, sino que también promuevan el desarrollo profesional y la satisfacción laboral, mejorando así la productividad y el ambiente de trabajo en la empresa.

**Título de la teoría:**

**La Teoría de la Organización y Estructura Organizativa de Henry Fayol: Un Fundamento Perenne en la Administración Empresarial**

La Teoría de la Organización y Estructura Organizativa propuesta por Henry Fayol emerge como un faro guía, iluminando el camino hacia la eficacia organizativa y el logro de objetivos empresariales. Henry Fayol, un pionero en la teoría de la administración, delineó un marco conceptual que ha resistido el paso del tiempo y sigue siendo fundamental en el panorama empresarial contemporáneo.

En el centro de esta teoría reside la convicción de que el diseño y la estructuración eficiente de las organizaciones son cruciales para su éxito. Fayol argumenta que una organización bien estructurada proporciona la base necesaria para una gestión efectiva y un rendimiento óptimo. Es en este contexto que la elaboración de manuales de funciones adquiere una importancia significativa.

Los manuales de funciones, según la perspectiva de Fayol, representan un eslabón vital en la cadena de una estructura organizativa sólida. Estos documentos detallan de manera exhaustiva las responsabilidades y funciones de cada puesto dentro de la organización, estableciendo así un mapa claro de roles y relaciones. Este enfoque no solo aclara las expectativas para los empleados, sino que también fomenta la coordinación y la colaboración entre los distintos departamentos y niveles jerárquicos.

La claridad organizativa facilitada por los manuales de funciones no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también promueve una mayor alineación con los objetivos estratégicos de la empresa. Al vincular los roles individuales con los objetivos organizativos más amplios, estos documentos se convierten en instrumentos poderosos para la cohesión y la dirección organizativa.

En conclusión, la Teoría de la Organización y Estructura Organizativa de Henry Fayol sigue siendo una piedra angular en la gestión empresarial moderna. A través de su énfasis en la importancia de una estructura organizativa clara y definida, así como en la necesidad de flexibilidad y adaptabilidad, esta teoría proporciona un marco sólido para la creación y gestión de organizaciones efectivas. En un mundo empresarial caracterizado por la incertidumbre y la complejidad, las lecciones de Fayol siguen siendo relevantes y valiosas, sirviendo como guía para los líderes empresariales en su búsqueda de la excelencia organizativa.

**Título de la teoría:**

**La Teoría de la Administración por Objetivos de Peter F. Drucker: Un Enfoque hacia la Excelencia Organizativa**

En el vasto campo de la gestión empresarial, la Teoría de la Administración por Objetivos propuesta por Peter F. Drucker se destaca como un paradigma transformador que ha influenciado profundamente la forma en que las organizaciones establecen metas, gestionan el rendimiento y persiguen la excelencia organizativa. Drucker, un visionario en el campo de la administración, introdujo este enfoque revolucionario en la década de 1950, y desde entonces ha sido ampliamente adoptado por empresas de todo el mundo.

En el núcleo de esta teoría yace la premisa fundamental de que las organizaciones deben definir objetivos claros y mensurables para cada área funcional y nivel jerárquico, y alinear estos objetivos con la misión y visión de la empresa. Drucker argumenta que establecer objetivos específicos y alcanzables es esencial para impulsar el rendimiento y el crecimiento organizativo.

La esencia de la Administración por Objetivos (APO) es la colaboración entre los gerentes y sus subordinados para establecer metas que sean mutuamente acordadas, desafiantes pero alcanzables. Este proceso de establecimiento de objetivos implica discusiones abiertas y transparentes, donde se consideran las capacidades individuales y se definen expectativas claras. Al involucrar a los empleados en la fijación de metas, la APO fomenta un sentido de responsabilidad y compromiso, lo que a su vez aumenta la motivación y el rendimiento.

Otro aspecto clave de la teoría de Drucker es la importancia de la medición y el seguimiento del progreso hacia los objetivos establecidos. Drucker enfatiza la necesidad de sistemas de retroalimentación regular que permitan a los gerentes evaluar el desempeño y realizar ajustes según sea necesario. Esta evaluación continua no solo facilita la identificación de

áreas de mejora, sino que también permite reconocer y celebrar los logros alcanzados, lo que fortalece la moral y el compromiso de los empleados.

En conclusión, la Teoría de la Administración por Objetivos de Peter F. Drucker representa un enfoque poderoso y pragmático para la gestión empresarial. Al enfocarse en el establecimiento de objetivos claros y alcanzables, la colaboración entre gerentes y empleados, la medición del desempeño y la adaptabilidad organizativa, la APO proporciona un marco sólido para impulsar la excelencia organizativa y el éxito a largo plazo. En un mundo empresarial caracterizado por la competencia feroz y la rapidez del cambio, las lecciones de Drucker continúan siendo relevantes y valiosas, sirviendo como guía para las organizaciones en su búsqueda de la excelencia y la sostenibilidad.

**Título de la teoría:**

**La Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming: Un Enfoque Hacia la Excelencia y la Mejora Continua**

La Teoría de la Calidad Total (TCT) propuesta por Edwards Deming emerge como un faro guía en el horizonte de la gestión empresarial, destacando la importancia fundamental de la calidad en todos los aspectos de una organización. Deming, un influyente gurú de la calidad del siglo XX, introdujo esta filosofía revolucionaria en la década de 1950, y desde entonces ha transformado la forma en que las empresas de todo el mundo abordan la calidad y la mejora continua.

En el corazón de la TCT reside la premisa fundamental de que la calidad no es simplemente un objetivo por alcanzar, sino un proceso continuo de mejora que impregna todos

los aspectos de una organización. Deming argumenta que la calidad no se logra mediante inspecciones posteriores a la producción, sino que debe integrarse en los procesos desde el principio. Esta filosofía se basa en el principio de que la calidad no es un accidente, sino el resultado de un esfuerzo deliberado y sistémico.

Uno de los pilares centrales de la TCT es el enfoque en la mejora continua. Deming sostiene que las organizaciones deben adoptar una mentalidad de mejora constante, buscando identificar y eliminar las causas fundamentales de los problemas en lugar de simplemente tratar los síntomas. Esto implica la aplicación de herramientas y técnicas de gestión de la calidad, como el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), el análisis de causa raíz y la retroalimentación sistemática.

Además, la TCT enfatiza la importancia de la participación de todos los miembros de la organización en el proceso de mejora de la calidad. Deming aboga por el empoderamiento de los empleados y la creación de un entorno donde se fomente la colaboración y el trabajo en equipo. Al involucrar a todos los niveles de la organización en la búsqueda de la calidad, se aprovecha el conocimiento y la experiencia de todos los empleados, lo que a su vez promueve un sentido de responsabilidad y compromiso.

En conclusión, la Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming representa un enfoque poderoso y transformador para la gestión empresarial. Al enfocarse en la calidad como un proceso continuo de mejora, la participación de los empleados, la toma de decisiones basada en datos y la cultura de mejora continua, la TCT proporciona un marco sólido para impulsar la excelencia organizativa y el éxito a largo plazo. En un mundo empresarial cada vez más

competitivo y dinámico, las lecciones de Deming continúan siendo relevantes y valiosas, sirviendo como guía para las organizaciones en su búsqueda de la excelencia y la sostenibilidad.

**Título de la teoría:**

**La Teoría del Desarrollo Organizacional de Richard Beckhard: Un Enfoque hacia la Transformación y el Cambio Organizativo**

La Teoría del Desarrollo Organizacional (DO), concebida por Richard Beckhard, surge como una guía invaluable para las organizaciones que buscan adaptarse y prosperar en un entorno empresarial en constante cambio. Beckhard, un destacado psicólogo organizacional del siglo XX, presentó esta teoría en la década de 1960 como una respuesta a la necesidad de abordar los desafíos y oportunidades emergentes en el mundo empresarial.

En el núcleo de la Teoría del Desarrollo Organizacional reside la premisa fundamental de que las organizaciones son sistemas dinámicos que deben evolucionar y adaptarse continuamente para sobrevivir y tener éxito en un entorno cambiante. Beckhard sostiene que el cambio organizativo efectivo requiere un enfoque sistemático y holístico que abarque todos los aspectos de la organización, incluidas las estructuras, procesos, cultura y personas.

Una de las principales características de la DO es su enfoque en la colaboración y la participación de todos los miembros de la organización en el proceso de cambio. Beckhard argumenta que el éxito del cambio organizativo depende en gran medida de la capacidad de involucrar a los empleados en la identificación de problemas, la generación de soluciones y la implementación de cambios. Al crear un sentido de propiedad y compromiso entre los empleados, se facilita la aceptación y la adopción del cambio.

Además, la Teoría del Desarrollo Organizacional enfatiza la importancia de la planificación y el diseño cuidadosos del cambio. Beckhard sostiene que el cambio organizativo no debe ser impulsivo o reactivo, sino que debe basarse en un diagnóstico exhaustivo de las necesidades y desafíos de la organización. Esto implica la identificación de objetivos claros y alcanzables, así como la selección de estrategias y técnicas apropiadas para lograr esos objetivos.

Otro aspecto crucial de la DO es su énfasis en el aprendizaje y la mejora continua. Beckhard argumenta que el cambio organizativo efectivo requiere una cultura que fomente la experimentación, la innovación y el aprendizaje. Esto implica la disposición de la organización para probar nuevas ideas, aceptar el fracaso como parte del proceso de aprendizaje y adaptarse en consecuencia.

En conclusión, la Teoría del Desarrollo Organizacional de Richard Beckhard representa un enfoque poderoso y transformador para la gestión del cambio. Al enfocarse en la colaboración, la planificación cuidadosa y el aprendizaje continuo, la DO proporciona un marco sólido para impulsar la transformación organizativa y la adaptación al cambio. En un mundo empresarial caracterizado por la volatilidad y la incertidumbre, las lecciones de Beckhard continúan siendo relevantes y valiosas, sirviendo como guía para las organizaciones en su búsqueda de la excelencia y la sostenibilidad.

La teoría del Desarrollo Organizacional de Richard Beckhard se centra en el cambio planificado en las organizaciones, con el objetivo de mejorar su efectividad y eficiencia. El estudio de costo beneficio es una herramienta importante para evaluar el impacto económico de

implementar cambios organizacionales, permitiendo comparar los costos involucrados con los beneficios esperados.

## **4.2 Marco conceptual**

Este trabajo se desarrolla con marco conceptual para reconocimiento de conceptos técnicos y la identificación de palabras para su respectiva contextualización.

- Unidad de análisis: La unidad de análisis es la entidad principal que se está analizando en un estudio. Es el "qué" se está estudiando o a "quién" se está estudiando.
- Manual de funciones: El Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de las instituciones públicas; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos.
- Entorno: Un entorno es, en términos generales, el ambiente o espacio que rodea a una persona, cosa u organización, del cual forma parte, y en el que se desenvuelve o realiza sus operaciones ordinarias
- Ineficiencia: La ineficiencia es la incapacidad de poder cumplir una tarea de una manera óptima. Es decir, utilizando la menor cantidad de recursos posibles. En otras palabras, la

ineficiencia es la imposibilidad de realizar una actividad o alcanzar una meta al menor coste y en el menor tiempo posible.

- Cultura de excelencia: La Calidad Total, también conocida como Excelencia, se puede definir como una estrategia de gestión de la organización, cuyo objetivo principal es satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.
- Reuniones periódicas: Son las reuniones que se celebran semanal, mensual o trimestralmente, y que tienden a acumularse y a saturar las agendas con bastante rapidez.
- Plan de acción: Un plan de acción es una hoja de ruta que puede ayudarlo a lograr sus metas y objetivos. Así como hay muchas formas de llegar a un destino si va de viaje, un programa puede tomar muchos caminos para alcanzar las metas, cumplir los objetivos y lograr resultados.
- Estructura organizativa: La estructura organizacional de una empresa consiste en el modelo que define cómo se organiza la empresa y sus empleados, establece el entramado de niveles jerárquicos y es, en definitiva, el esqueleto sobre el que se sostiene la empresa.
- Directrices: Las Directrices enuncian principios y estándares voluntarios para promover una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables y las normas internacionalmente admitidas.

- Superposiciones: Este verbo, que procede del vocablo latino superponerle, refiere a ubicar algo sobre otra cosa o a hacer que dos elementos se encimen. Por ejemplo: “La superposición de papeles sobre el escritorio no te ayudará a encontrar el documento que buscas”
- Vasto: Amplio o extenso
- Mensurables: Hay cosas que pueden medirse y otras que no: por lo tanto, existen cosas mensurables y cosas que no son susceptibles de medición ya que no se dispone de una escala o de una unidad que permita este tipo de registros.
- Premisa: Las premisas son las razones que se ofrecen como fundamento o apoyo, a fin de que otras personas puedan aceptar racionalmente la conclusión. La conclusión, por su parte, es la proposición que se defiende sobre la base de las premisas.
- Paradigma: Probablemente el uso más común de paradigma implique el concepto de "cosmovisión". Por ejemplo, en ciencias sociales, el término se usa para describir el conjunto de experiencias, creencias y valores que afectan la forma en que un individuo percibe la realidad y la forma en que responde a esa percepción.

#### **4.3 Marco contextual**

La empresa SIA LOGISTICA SAS se encuentra ubicada en Calle 3 Transversal 1 - 213 Casa 2, Corregimiento La Dolores, de la ciudad de Palmira, Valle del Cauca.

La Dolores se caracteriza por tener varias empresas la mayoría de estas son pequeñas y medianas, y se distingue por tener empresas reconocidas como el control de buses de la Papagayo.

La Dolores es la zona industrial más importante que tiene Palmira. La población está ubicada en límites con Santiago de Cali, y a este corregimiento acuden trabajadores de Palmira, Cali, Yumbo y Jamundí. Tiene 18 kilómetros cuadrados, que incluyen la vereda Piles, y en él confluyen las vocaciones industrial, habitacional, agrícola y turística. Alberga una población de aproximadamente dos mil personas. En La Dolores se asientan empresas dedicadas a la metalmecánica, la construcción y la producción de papeles, alimentos para animales, baterías, abonos, químicos y pinturas. También hay talleres, haciendas cañeras y un escenario especial para certámenes equinos. Desde el año anterior el corregimiento cuenta con agua potable, a través del abastecimiento que se brinda por parte de las Empresas Públicas Municipales de Cali.



#### **4.4 Marco temporal**

Este plan de mejoramiento para el desarrollo de manuales de funciones en la empresa SIA LOGÍSTICA S.A.S, la cual se ubica en la ciudad de Palmira, en el corregimiento de La dolores se desarrollará en el transcurso de 2 Semestres de febrero a mayo de 2024, y de febrero a mayo de 2025, en el transcurso de este tiempo se desarrollarán las siguientes fases.

##### **Fase 1: Preparación y Análisis (febrero-mayo 2024)**

Durante este periodo, se realizarán las actividades de planificación, diseño y preparación necesarias para la implementación efectiva del proyecto. Se establecerán metas claras, se definirán estrategias y se elaborará un plan detallado que servirá como guía para las etapas subsiguientes. Además, se llevarán a cabo evaluaciones iniciales para identificar áreas de mejora y se procederá con la definición de roles y responsabilidades.

##### **Fase 2: Desarrollo de Manuales de Funciones (febrero-mayo 2025)**

En esta etapa se ejecutará el plan diseñado en la fase previa. Se pondrán en marcha todas las acciones planificadas, se tomarán medidas concretas para alcanzar los objetivos establecidos y se realizará un monitoreo continuo del progreso del proyecto. Se asignarán recursos adecuados y se garantizará una comunicación efectiva dentro del equipo de trabajo y con los participantes relevantes para asegurar el éxito en la implementación de las mejoras en los manuales de funciones.

#### **4.5 Marco legal**

El presente plan de mejora para la elaboración de manuales de funciones en SIA LOGÍSTICA SAS, ubicada en la ciudad de Palmira, se fundamenta en el empleo de diversas normativas colombianas que regulan la administración del personal en la actividad empresarial. Estas regulaciones también son útiles para la mejor organización de los puestos de trabajo, así como para fijar las funciones que deben desarrollar cada uno de los trabajadores y conseguir la garantía de que todo funcione de manera estable y con eficiencia siguiendo las buenas prácticas laborales y de gestión.

#### **Constitución Política de Colombia (1991)**

Artículo 53: Establece los principios fundamentales del derecho laboral, como la estabilidad en el empleo, la igualdad de oportunidades y la primacía de la realidad sobre las formalidades.

Artículo 123: Define a los trabajadores como servidores públicos o empleados del sector privado, regulando sus derechos y deberes.

#### **Código Sustantivo del Trabajo (Decreto 3743 de 1950 y sus modificaciones)**

Artículo 23: Define la relación laboral y la subordinación del trabajador, lo que implica la necesidad de establecer claramente sus funciones.

Artículo 57: Determina las obligaciones del empleador, entre ellas proporcionar instrucciones claras sobre las funciones y responsabilidades de los trabajadores.

### **Ley 1562 de 2012 (Sistema General de Riesgos Laborales)**

Establece la obligación de las empresas de identificar y gestionar los riesgos laborales, lo que requiere manuales de funciones detallados para definir responsabilidades en materia de seguridad y salud en el trabajo.

### **Decreto 1072 de 2015 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST)**

En su capítulo 6, exige a las empresas diseñar y documentar los roles y funciones de los trabajadores en relación con la seguridad y salud en el trabajo.

### **Ley 789 de 2002 (Flexibilización Laboral y Protección Social)**

Enfatiza la necesidad de una organización estructurada del personal dentro de las empresas para optimizar la productividad y mejorar las condiciones laborales.

### **Normas ISO aplicables a la Gestión de Recursos Humanos**

ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad): Exige que las empresas definan los roles y responsabilidades de su personal para asegurar la calidad en sus procesos.

ISO 45001:2018 (Seguridad y Salud en el Trabajo): Obliga a documentar las funciones y responsabilidades de los empleados en temas de seguridad laboral.

## **5. Diseño metodológico**

### **5.1 Clase o tipo de investigación**

En el presente estudio se tomará como base la investigación aplicada por el objetivo que persigue, dado que se determinará un problema concreto a resolver para la SIA LOGÍSTICA SAS, en este caso una falta de manuales de funciones, específicamente bien estructurados. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación aplicada genera conocimiento para la solución de problemas concretos en contextos reales, se distingue por buscar la generación de soluciones del tipo práctico, donde la meta principal es la mejora de procesos y soluciones en la organización que estamos considerando. La justificación de su elección está sustentada en:

- Busca la solución de un problema real y concreto de la SIA LOGÍSTICA SAS que tiene que ver con la falta de claridad de definición de las funciones y responsabilidades de los trabajadores.
- Posee un fin práctico, dado que el resultado de su meta es el manual de funciones y mejora en la gestión del talento humano.
- Permite la mejora de la eficiencia interna de la organización, donde se plantea la asignación de las responsabilidades evitando la confusión y la mala estructuración de su organigrama.

- Produce la toma de decisiones con información generada en base a la recogida de datos específicos proporcionados por la empresa, y que se ha recogido mediante entrevistas, encuestas y análisis documental.

### **Enfoque**

La investigación optará por un enfoque cualitativo dado que el objetivo del estudio es comprender a fondo el funcionamiento interno y la concepción que tienen los trabajadores de la organización del trabajo. De este modo, se podrá abordar la realidad de SIA LOGÍSTICA SAS a partir de las técnicas de entrevistas y observación directa, así como con grupos de discusión, y, en otro sentido, complementarse con elementos cuantitativos, como encuestas estructuradas para tratar de comprobar el grado de claridad que tienen los trabajadores sobre sus tareas. Así, se adoptará un diseño mixto en el que quedan integrados el análisis cualitativo y cuantitativo para realizar una aproximación global al problema.

### **Población y muestra**

**Población:** La población sobre la que se lleva a cabo la investigación está conformada por la totalidad de los trabajadores de SIA LOGÍSTICA SAS, de manera que abarca tanto el personal operativo como el administrativo, dado que su aporte resulta clave para detectar necesidades particularizadas, así como las posibilidades de mejora en la definición de funciones.

**Muestra:** Considerando que la compañía tiene diferentes áreas, se tomará como muestra una muestra representativa a partir del muestreo intencionado o por conveniencia, tomando personal de distintas áreas clave que permitan ver el problema desde una visión global. El tamaño de la muestra la determinará el número total de empleados y el principio de saturación.

## **Fuentes de investigación**

Para la elaboración de los manuales de funciones en SIA LOGÍSTICA SAS, se recurrirá a diversas fuentes de información:

### **Fuentes primarias:**

- Entrevistas semiestructuradas con empleados clave y gerentes para conocer en detalle sus roles, responsabilidades y problemas actuales.
- Grupos focales, en los que se analizarán de manera colectiva los problemas derivados de la falta de manuales de funciones y se discutirán posibles mejoras.
- Observación directa, mediante la cual se examinará la dinámica laboral y se registrarán discrepancias entre las funciones asignadas y las realmente desempeñadas.
- Encuestas estructuradas, dirigidas a todos los empleados para recopilar datos cuantificables sobre su percepción de la claridad de funciones.

### **Fuentes secundarias:**

- Documentos internos de la empresa, como organigramas y descripciones previas de cargos, si existen.
- Bibliografía especializada, incluyendo principios de gestión organizacional de autores como Peter Drucker y Henri Fayol, cuyas teorías sobre administración y estructura

organizacional proporcionarán el marco teórico para la elaboración del manual de funciones.

- Artículos académicos y revistas especializadas, que aportarán información actualizada sobre la importancia de los manuales de funciones en la optimización del desempeño empresarial.

### **Línea de investigación.**

Este estudio se inscribe en la línea de investigación “Mejoramiento de la Productividad en las Organizaciones”, del programa Tecnología en Gestión Empresarial del Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez”.

### **Delimitación del objeto de estudio.**

Este estudio se enfocará en la creación de manuales de funciones para SIA LOGÍSTICA SAS, una empresa ubicada en Palmira. La idea es analizar cómo están organizados los cargos dentro de la empresa, qué funciones cumple cada trabajador y qué ajustes se pueden hacer para mejorar la claridad en sus responsabilidades.

### **Límites del estudio:**

- Lugar: Se realizará exclusivamente en SIA LOGÍSTICA SAS, en Palmira, Valle del Cauca.
- Tiempo: El estudio abarcará un periodo específico, según el cronograma definido.
- Tema: Se trabajará únicamente en la creación del manual de funciones, sin entrar en otros temas como procesos operativos o administrativos más amplios.

- Personas involucradas: Se tomará en cuenta a empleados de distintos niveles, desde administrativos hasta operativos y directivos, para obtener una visión completa de la organización.

## **5.2 Método de investigación**

El método que se utilizará en este estudio es el método descriptivo, ya que permite analizar y documentar la situación actual de SIA LOGÍSTICA SAS con respecto a la asignación de funciones y responsabilidades dentro de la empresa.

Se elige este método porque:

1. Describe la realidad organizacional, identificando cómo se asignan actualmente las funciones en la empresa.
2. Permite detectar problemas y áreas de mejora, con base en la percepción de los trabajadores y directivos.
3. Facilita la toma de decisiones, proporcionando información detallada que servirá para estructurar el manual de funciones.

## **5.3 Técnicas de investigación**

Para recopilar la información necesaria, se aplicarán diferentes métodos que permitan entender cómo se distribuyen las funciones dentro de la empresa y qué mejoras se pueden hacer.

### **1. Entrevistas a empleados y jefes**

Cómo se hará: Se realizarán preguntas a los directivos y responsables de cada área para conocer cómo organizan el trabajo y qué problemas enfrentan por la falta de un manual de funciones.

**Preguntas:**

- ¿Cómo se asignan las tareas en su área?
- ¿Qué problemas ha notado por no tener un manual que explique las funciones de cada puesto?

## **2. Encuestas para los trabajadores**

Cómo se hará: Se entregarán formularios con preguntas cerradas y opciones de respuesta (de 1 a 5) para medir qué tan claro tienen sus roles dentro de la empresa.

**Preguntas:**

- ¿Siente que sus funciones dentro de la empresa están bien definidas? (1: Nada claro - 5: Muy claro).
- ¿Cree que un manual de funciones ayudaría a organizar mejor el trabajo? (Sí/No).

## **3. Revisión de documentos internos**

Cómo se hará: Se analizarán organigramas y documentos previos de la empresa que hablen sobre la estructura de los cargos. Esto servirá para construir el manual con base en la información que ya existe.

## **4. Observación del trabajo diario**

Cómo se hará: Se observará cómo trabajan los empleados en su día a día para identificar si hay diferencias entre las funciones que se supone que deben cumplir y las que realmente realizan.

## **6. Reseña histórica empresarial**

SIA LOGÍSTICA SAS es una empresa colombiana fundada el 1 de junio de 2017 en Palmira, Valle del Cauca, con el objetivo de ofrecer soluciones especializadas en mantenimiento de equipos eléctricos y gestión de estanterías industriales. A lo largo de los años, ha experimentado un crecimiento significativo, expandiendo su alcance y diversificando sus servicios para atender a distintos sectores como la manufactura, la logística, el comercio minorista y la agroindustria.

### **Evolución de la empresa:**

#### **2017 – Fundación de la Empresa**

- Fecha de constitución: 1 de junio de 2017.
- Ubicación: Palmira, Valle del Cauca.
- Origen del negocio: La empresa fue creada por un grupo de empresarios con experiencia en logística y mantenimiento industrial, identificando la necesidad de soluciones especializadas en estos sectores.
- Constitución legal: Se establece como Sociedad por Acciones Simplificada (SAS), enfocada en la construcción de edificios no residenciales y servicios relacionados con la instalación y mantenimiento de estanterías industriales.

#### **2018 – Expansión de Servicios**

- Se consolidan los servicios iniciales:
- Mantenimiento y reparación de equipos eléctricos.
- Instalación y mantenimiento de estanterías industriales.
- Se obtienen los primeros contratos con empresas locales del sector manufacturero y logístico.
- La empresa comienza a operar fuera de Palmira, ampliando su cobertura a otras ciudades del país.

### **2019 – Crecimiento y Consolidación**

- Se fortalecen los procesos de instalación, desmontaje y reubicación de estanterías industriales.
- Se amplía la oferta con la compra y venta de estanterías usadas, brindando soluciones más accesibles para pequeñas y medianas empresas.
- Se establecen alianzas estratégicas con empresas del sector logístico, comercial y agroindustrial, diversificando su cartera de clientes.

### **2020 – Adaptación y Desarrollo**

- Se implementan nuevas estrategias de trabajo para mejorar la eficiencia operativa.
- Se optimizan los procesos internos para garantizar la calidad en la prestación de los servicios.
- Se fortalecen los protocolos de seguridad y mantenimiento en respuesta a las necesidades del sector.

### **2021 – Innovación y Expansión**

- Presencia a nivel nacional: La empresa se consolida con clientes en diferentes regiones de Colombia.
- Crecimiento en clientes y sectores: Se fortalecen relaciones con empresas de logística, manufactura y comercio minorista.
- Mejoras en la gestión interna: Se trabaja en la optimización de procesos administrativos y operativos para aumentar la eficiencia y continuar con el crecimiento de la empresa.

### **2022 – Innovación y Mejora de Procesos**

- Se implementan herramientas tecnológicas para mejorar la planificación y ejecución de proyectos.
- Se amplía el equipo de trabajo para responder a la creciente demanda de servicios.
- Se desarrollan nuevas estrategias de atención al cliente para fortalecer la relación con empresas del sector logístico y manufacturero.

### **2023 – Crecimiento y Alianzas Estratégicas**

- Se establecen nuevas alianzas con proveedores y clientes estratégicos, consolidando la empresa en el sector.
- Se realizan mejoras en los procedimientos de mantenimiento y montaje de estanterías, optimizando tiempos de ejecución.
- Se fortalece el equipo de talento humano mediante capacitaciones especializadas.
- Traslado de domicilio a la ciudad de Palmira

### **2024 – Actualidad: Desarrollo Organizacional y Estandarización de Procesos**

- Se inicia la estructuración y documentación de los manuales de funciones para mejorar la gestión interna y la distribución de responsabilidades.

- Se refuerzan los estándares de calidad y seguridad en los servicios prestados.
- La empresa sigue consolidando su crecimiento en el mercado nacional, con miras a expandir su oferta de servicios y fortalecer su posición en el sector logístico e industrial.

Gracias a su compromiso con la calidad y la innovación, SIA LOGÍSTICA SAS se ha posicionado como una empresa confiable en el sector de mantenimiento industrial y gestión de estanterías, contribuyendo al desarrollo y optimización de espacios industriales en Colombia.

### **6.1 Tipo de empresa – constitución**

- Tipo de empresa: Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.).
- Fecha de constitución: 1 de junio de 2017.
- Inicialmente registrada en: Cámara de Comercio de Cali.
- Traslado de domicilio: A Palmira el 31 de agosto de 2023.

### **6.2 Capital social**

- Capital autorizado: \$150.000.000 COP.
- Capital suscrito: \$150.000.000 COP.
- Capital pagado: \$150.000.000 COP.

### **6.3 Objeto social**

**Actividades principales:**

- Montaje, desmonte y reparación de estanterías.
- Importación de equipos para techos y herramientas.
- Mantenimiento e instalación de redes hidráulicas, eléctricas e hidrosanitarias.
- Cerramientos en malla, pintura general y mantenimiento de edificios industriales.
- Celebración de contratos comerciales y financieros relacionados con su actividad.



**CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA**  
**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha expedición: 18/02/2025 - 16:11:53  
Recibo No. S000686065, Valor 11600

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN** uj56qUTCJZ

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sil.confecamara.com/vista/plantilla/cv.php?empresa=24> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2025.

**CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:**

**NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO**

Razón Social : S.I.A. LOGISTICA SAS  
Nit : 901085309-3  
Domicilio: Palmira, Valle del Cauca

**MATRÍCULA**

Matrícula No: 147934  
Fecha de matrícula en esta Cámara de Comercio: 31 de agosto de 2023  
Último año renovado: 2024  
Fecha de renovación: 03 de abril de 2024  
Grupo NIIF : GRUPO III - MICROEMPRESAS

**UBICACIÓN**

Dirección del domicilio principal : CL 3 TRANSVERSAL 1Nro.2-13 CORR LA DOLORES  
Municipio : Palmira, Valle del Cauca  
Correo electrónico : asistec.estanteria@gmail.com  
Teléfono comercial 1 : 3797565  
Teléfono comercial 2 : 3185327779  
Teléfono comercial 3 : No reportó.

Dirección para notificación judicial : CL 3 TRANSVERSAL 1Nro.2-13 CORR LA DOLORES  
Municipio : Palmira, Valle del Cauca  
Correo electrónico de notificación : asistec.estanteria@gmail.com

La persona jurídica **SI** autorizó para recibir notificaciones personales a través del correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y del 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**CONSTITUCIÓN**

Por documento privado del 30 de mayo de 2017 de Cali, inscrita inicialmente en la Cámara de Comercio de Cali, el 01 de junio de 2017 bajo el No. 9647 del Libro IX y posteriormente inscrita en esta Cámara de Comercio el 31 de agosto de 2023, con el No. 24812 del Libro IX, se constituyó la persona jurídica de naturaleza comercial denominada S.I.A. LOGISTICA SAS.

**REFORMAS ESPECIALES**

Por Acta No. 10 del 01 de marzo de 2023 de la Asamblea de Accionistas de Cali, inscrita inicialmente en la Cámara de Comercio de Cali, el 18 de agosto de 2023 bajo el No. 15697 del Libro IX y posteriormente inscrita en esta Cámara de Comercio el 31 de agosto de 2023, con el No. 24812 del Libro IX, se decretó CAMBIO DE DOMICILIO DE CALI A PALMIRA

**TÉRMINO DE DURACIÓN**



**CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA**  
**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

**Fecha expedición:** 18/02/2025 - 16:11:53  
**Recibo No.** S000686065, Valor 11600

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN** uj56qUTCJZ

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sil.confecamaras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=24> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2025.

Administración y representación legal de la sociedad. La administración y representación de la sociedad está en cabeza del representante legal. Cuyo suplente podrá reemplazarlo en sus faltas absolutas, temporales y accidentales.

**FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL**

El representante legal puede celebrar o ejecutar todos y sin restricción alguna los actos y contratos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y funcionamiento de la sociedad y no tendrá límites para comprometer a la sociedad en endeudamientos con entidades financieras. Parágrafo primero el representante legal suplente tendrá las mismas funciones del representante legal, con las siguientes limitaciones. Por la materia. La compra o venta de bienes, la constitución de cualquier derecho real sobre los bienes de la compañía, la celebración de préstamos en calidad de deudor. Por la cuantía. Podrá comprometer a la compañía hasta un monto de 5 salarios mínimos mensuales legales vigentes. Sin embargo se considera pertinente estipular que en caso de falta absoluta por fallecimiento del titular representante legal, este será reemplazado, solo en éste caso, por el suplente sin limitación alguna. El representante legal y su suplente, son elegidos por la asamblea general de accionistas, por el período que libremente determine la asamblea o en forma indefinida, si así lo dispone, y sin perjuicio de que los nombramientos sean revocados libremente en cualquier tiempo.

**NOMBRAMIENTOS**

**REPRESENTANTES LEGALES**

Por documento privado del 30 de mayo de 2017 de el Comerciante, inscrita/o en esta Cámara de Comercio el 31 de agosto de 2023 con el No. 24812 del libro IX, inscrita/o originalmente el 01 de junio de 2017 en la CAMARA DE COMERCIO DE CALI con el No. 9647 del libro IX, se designó a:

<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>IDENTIFICACION</b>
REPRESENTANTE LEGAL	JAIME RICARDO OSORIO BUITRAGO	C.C. No. 16.286.378
REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE	ALEJANDRA RIZO CALDERON	C.C. No. 31.484.408

**REFORMAS DE ESTATUTOS**

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

<b>DOCUMENTO</b>	<b>INSCRIPCIÓN</b>
*) Acta No. 8 del 31 de enero de 2022 de la Asamblea De Accionistas	24812 del 31 de agosto de 2023 del libro IX
*) Acta No. 10 del 01 de marzo de 2023 de la Asamblea De Accionistas	24812 del 31 de agosto de 2023 del libro IX

**RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN**

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los Actos Administrativos de registro quedan en firme, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no



**CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA**  
**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha expedición: 18/02/2025 - 16:11:53  
Recibo No. S000686065, Valor 11600

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN uj56qUTCJZ**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sii.confecamaras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=24> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2025.

sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA, los sábados **NO** son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los Actos Administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, **NO** se encuentra en curso ningún recurso.

**CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU**

Actividad principal Código CIIU: F4112  
Actividad secundaria Código CIIU: C2511  
Otras actividades Código CIIU: No reportó

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, AGENCIAS Y SUCURSALES, QUE LA PERSONA JURÍDICA TIENE MATRICULADOS EN OTRAS CÁMARAS DE COMERCIO DEL PAÍS, PODRÁ CONSULTARLA EN [WWW.RUES.ORG.CO](http://WWW.RUES.ORG.CO).

**INFORMA - TAMAÑO DE EMPRESA**

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es MICRO EMPRESA.

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria : \$1,00  
Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el periodo - CIIU : F4112.

**INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA - REPORTE A ENTIDADES**

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA a. Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta de la base de datos del RUES. b. Se realizó la inscripción de la empresa y/o establecimiento en el Registro de Identificación Tributaria (RIT).

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

**IMPORTANTE:** La firma digital del secretario de la CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA contenida en este certificado electrónico se encuentra emitida por una entidad de certificación acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), de conformidad con las exigencias establecidas en la Ley 527 de 1999 para validez jurídica y probatoria de los documentos electrónicos.

La firma digital no es una firma digitalizada o escaneada, por lo tanto, la firma digital que acompaña este documento la podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos pdf.



**CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA**

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

**Fecha expedición:** 18/02/2025 - 16:11:53  
**Recibo No.** S000686065, Valor 11600

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN** uj56qUTCJZ

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sii.confecamaras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=24> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2025.

La firma mecánica que se muestra a continuación es la representación gráfica de la firma del secretario jurídico (o de quien haga sus veces) de la Cámara de Comercio quien avala este certificado. La firma mecánica no reemplaza la firma digital en los documentos electrónicos.

Al realizar la verificación podrá visualizar (y descargar) una imagen exacta del certificado que fue entregado al usuario en el momento que se realizó la transacción.

SECRETARIO  
AIDA ELENA LASSO PRADO

---

\*\*\* FINAL DEL CERTIFICADO \*\*\*

---

## **6.4 Misión y visión empresarial**

Actualmente, SIA LOGÍSTICA SAS no cuenta con una declaración formal de misión y visión. Esto representa una oportunidad para estructurar estos elementos estratégicos, alineándolos con los objetivos de la empresa y mejorando su identidad organizacional.

## **6.5 Políticas de empresa**

### ***Políticas de SIA LOGÍSTICA SAS***

#### **1. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**

- Cumplir con las normativas de seguridad y salud ocupacional establecidas en la legislación colombiana.
- Proporcionar y exigir el uso de Equipos de Protección Personal (EPP) adecuados a cada actividad.
- Capacitar regularmente al personal en prevención de riesgos laborales y manejo de emergencias.
- Implementar programas de pausas activas y ergonomía para reducir riesgos laborales.
- Realizar inspecciones de seguridad periódicas en todas las instalaciones y obras en ejecución.

#### **2. Política de Calidad del Servicio**

- Garantizar la excelencia en los servicios de mantenimiento, reparación e instalación.
- Implementar controles de calidad en cada etapa del proceso operativo.

- Capacitar al personal en normativas y estándares de calidad nacionales e internacionales.
- Evaluar continuamente la satisfacción del cliente para mejorar procesos y atención.
- Establecer un sistema de gestión de calidad basado en la mejora continua.

### **3. Política de Gestión del Talento Humano**

- Definir funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo con manuales detallados.
- Implementar procesos de selección basados en competencias y habilidades requeridas.
- Fomentar el desarrollo profesional a través de planes de formación y capacitación.
- Mantener un ambiente de trabajo basado en el respeto, la equidad y la inclusión.
- Evaluar el desempeño del personal periódicamente para mejorar la productividad.

### **4. Política de Responsabilidad Ambiental**

- Implementar prácticas sostenibles en todas las actividades de la empresa.
- Reducir la generación de residuos y garantizar su correcta disposición.
- Optimizar el uso de recursos naturales como agua y energía en las operaciones diarias.
- Cumplir con la legislación ambiental vigente y obtener certificaciones de sostenibilidad.
- Promover el uso de materiales reciclables y eco amigables en los procesos de instalación y mantenimiento.

### **5. Política de Atención y Servicio al Cliente**

- Brindar un servicio ágil, eficiente y orientado a la satisfacción del cliente.

- Mantener una comunicación clara y efectiva con los clientes en todas las fases del servicio.
- Responder de manera oportuna a quejas y sugerencias para mejorar la experiencia del cliente.
- Implementar encuestas de satisfacción para medir y optimizar la calidad del servicio.
- Ofrecer asesoría técnica y recomendaciones post-servicio para garantizar la durabilidad de los trabajos realizados.

## **6.6 Estructura empresarial – áreas funcionales**

Actualmente, SIA LOGÍSTICA SAS no cuenta con un organigrama formalmente definido. La estructura organizacional de la empresa se maneja de manera funcional, pero no está documentada en un esquema visual.

## **6.7 Portafolio de productos**

### **1. Servicios de Estanterías Industriales**

- Desmonte, montaje y reparación de estanterías metálicas.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de sistemas de almacenamiento.
- Reubicación y optimización de estructuras de almacenamiento.
- Venta e instalación de estanterías industriales.

### **2. Comercialización e Importación de Equipos y Herramientas**

- Suministro de equipos para techos y cubiertas industriales.

- Herramientas para montaje y mantenimiento de estructuras.
- Importación de materiales y accesorios para instalaciones industriales.

### **3. Instalaciones y Mantenimiento de Infraestructura**

- Instalación y mantenimiento de redes hidráulicas y sanitarias.
- Instalación y reparación de redes eléctricas industriales.
- Construcción de cerramientos en malla y estructuras metálicas.
- Servicios de pintura y acabados industriales.

### **4. Servicios de Obra Civil**

- Construcción y adecuación de edificaciones industriales.
- Mantenimiento general de infraestructura.
- Obras menores de remodelación y adecuación de espacios.

## **6.8 Mercado**

SIA LOGÍSTICA SAS opera en sectores estratégicos que requieren soluciones en mantenimiento, instalación y optimización de infraestructura industrial. Su mercado objetivo es:

- Industria manufacturera: Empresas que requieren sistemas de almacenamiento eficientes, mantenimiento de estanterías y adecuación de espacios industriales.

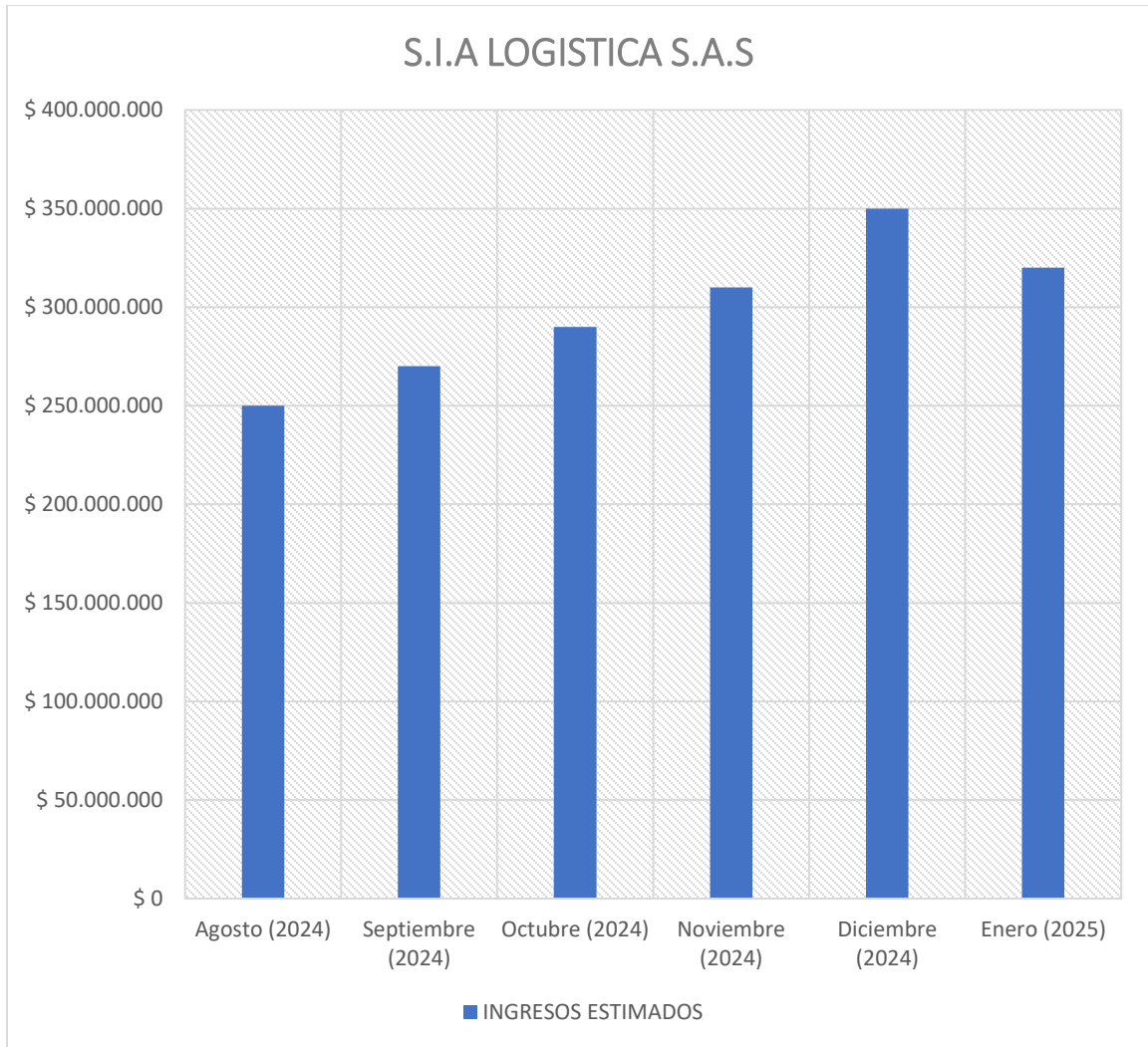
- Sector logístico y distribución: Centros de distribución y bodegas que necesitan soluciones en montaje, reparación y optimización de estructuras de almacenamiento.
- Comercio minorista y mayorista: Supermercados, tiendas de autoservicio y almacenes que requieren estanterías y mantenimiento de infraestructura.
- Sector agroindustrial: Empresas dedicadas al procesamiento, almacenamiento y distribución de productos agrícolas que necesitan adecuaciones en sus instalaciones.

## 6.9 Evolución financiera

En los últimos seis meses, SIA LOGÍSTICA SAS ha presentado una evolución financiera estable, reflejando el crecimiento sostenido en sus actividades de mantenimiento, reparación de equipos eléctricos y estanterías industriales. A continuación, se detallan los principales indicadores financieros estimados, recalcando que estos valores son unos aproximados.

### 1. Ingresos Mensuales Estimados (Ventas Netas) (Últimos 6 Meses)

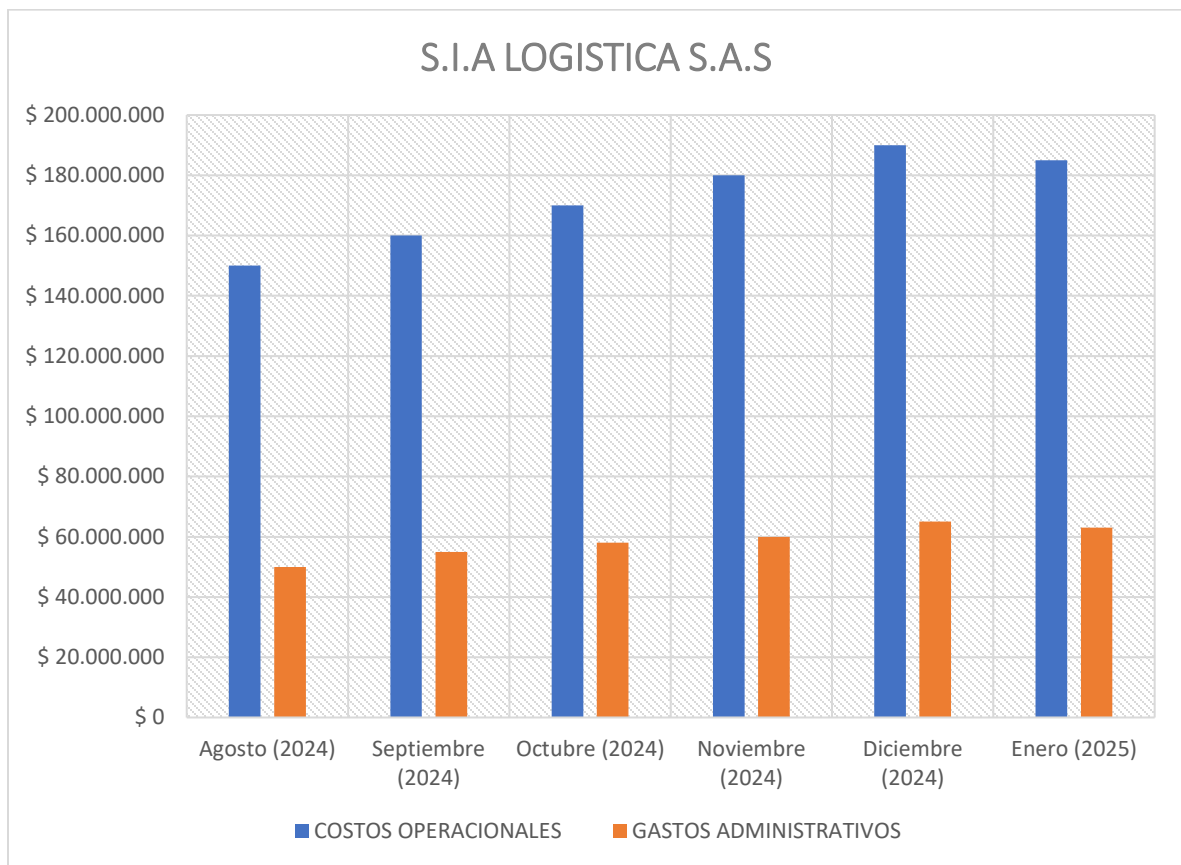
MES / AÑO	INGRESOS ESTIMADOS (COP)
Agosto (2024)	\$ 250.000.000
Septiembre (2024)	\$ 270.000.000
Octubre (2024)	\$ 290.000.000
Noviembre (2024)	\$ 310.000.000
Diciembre (2024)	\$ 350.000.000
Enero (2025)	\$ 320.000.000



**Análisis:** Se observa una tendencia creciente en los ingresos, con un aumento significativo en diciembre, debido a la alta demanda de mantenimiento preventivo de equipos eléctricos e instalación de estanterías antes de finalizar el año. En enero, hay una leve caída, posiblemente por la disminución de proyectos en la temporada de inicio de año.

## 2. Costos y Gastos Operacionales

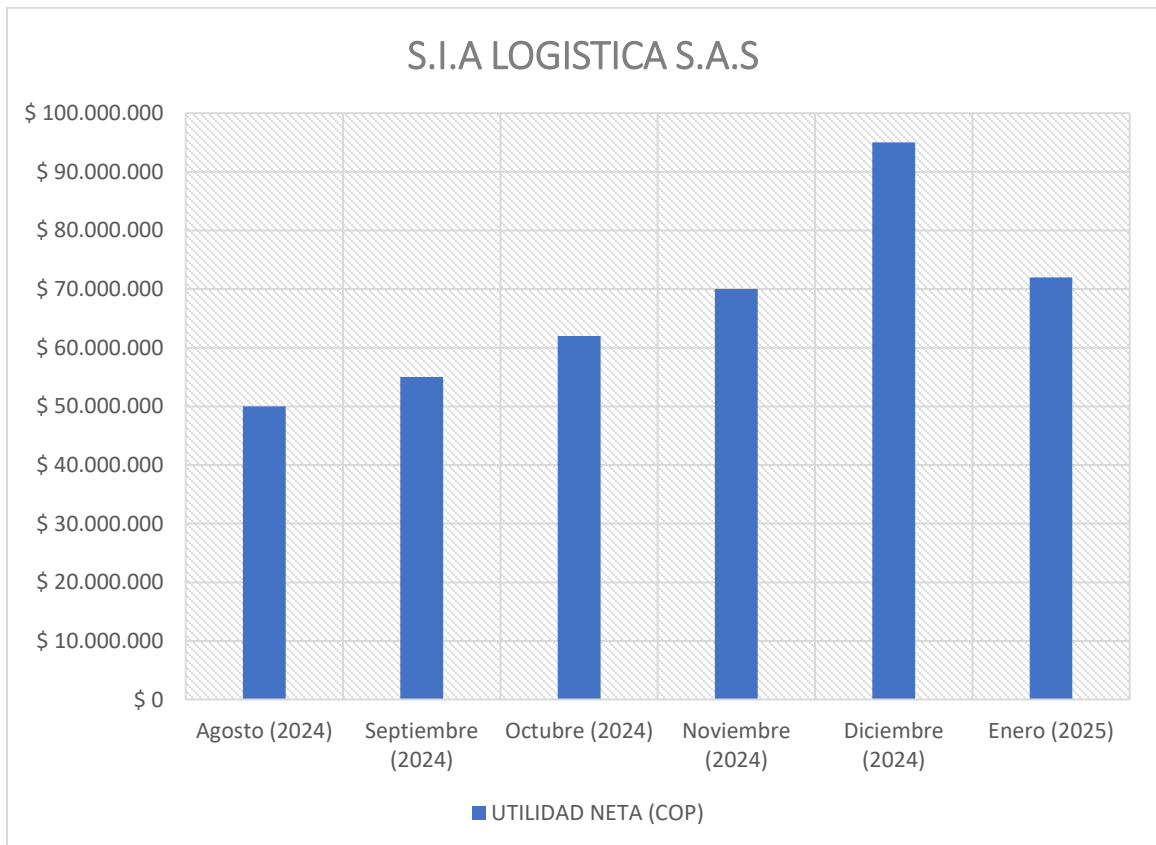
MES / AÑO	COSTOS OPERACIONALES (COP)	GASTOS ADMINISTRATIVOS (COP)
Agosto (2024)	\$ 150.000.000	\$ 50.000.000
Septiembre (2024)	\$ 160.000.000	\$ 55.000.000
Octubre (2024)	\$ 170.000.000	\$ 58.000.000
Noviembre (2024)	\$ 180.000.000	\$ 60.000.000
Diciembre (2024)	\$ 190.000.000	\$ 65.000.000
Enero (2025)	\$ 185.000.000	\$ 63.000.000



Análisis: Los costos operacionales aumentaron en proporción a los ingresos, especialmente en la contratación de personal y compra de materiales. Los gastos administrativos también reflejan un incremento leve debido a mayores costos en logística y gestión interna.

### 3. Utilidad Neta Estimada

MES / AÑO	UTILIDAD NETA (COP)
Agosto (2024)	\$ 50.000.000
Septiembre (2024)	\$ 55.000.000
Octubre (2024)	\$ 62.000.000
Noviembre (2024)	\$ 70.000.000
Diciembre (2024)	\$ 95.000.000
Enero (2025)	\$ 72.000.000



Análisis: La empresa ha mantenido una rentabilidad positiva. Diciembre destaca con la mayor utilidad neta debido al incremento en ventas. En enero, aunque los ingresos bajaron, la utilidad sigue siendo favorable gracias al control de costos.

## **7. Análisis de la situación actual de la empresa**

### **7.1 Análisis del sector: entorno económico en que se mueve la empresa**

SIA LOGISTICA S.A.S se encuentra en el Sector Secundario, que abarca actividades industriales y manufactureras. Dentro de este sector, pertenece al subsector de servicios industriales especializados, enfocado en el mantenimiento y reparación de equipos eléctricos.

#### **Estado del Sector Económico:**

Según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en 2024, el Producto Interno Bruto (PIB) de Colombia creció un 1,7% en comparación con 2023. Las actividades industriales, que incluyen la manufactura y servicios relacionados, mostraron un crecimiento moderado, lo que sugiere que el sector se encuentra en una fase de madurez.

#### **Factores que Influyen el Crecimiento o Disminución del Sector:**

- Crecimiento: La adopción de nuevas tecnologías, la demanda de mantenimiento especializado y políticas gubernamentales de apoyo a la industria pueden impulsar el crecimiento del sector.

- Disminución: Factores como la obsolescencia tecnológica, la competencia internacional y la falta de inversión en capacitación pueden afectar negativamente al sector.

### **Encuesta Anual Manufacturera (EAM) del DANE:**

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) realiza anualmente la Encuesta Anual Manufacturera (EAM), que proporciona datos detallados sobre el sector manufacturero en Colombia. Según los resultados provisionales de 2022, se obtuvo información de 6.775 establecimientos industriales, los cuales emplearon a 710.462 personas. De estas, 581.334 fueron contratadas directamente por las industrias, distribuidas en 413.603 permanentes y 167.731 temporales directos. Además, 109.802 personas fueron contratadas a través de agencias especializadas en servicios de suministro de personal.

Aunque la EAM no especifica datos para el subsector de mantenimiento y reparación de equipos eléctricos, proporciona una visión general del comportamiento del sector manufacturero.

### **Análisis de las Cinco Fuerzas de Michael Porter para SIA LOGÍSTICA S.A**

#### **1. Rivalidad con otras empresas (Alta)**

Las actividades dedicadas a tareas de mantenimiento y reparación de aparatos eléctricos, así como la instalación y mantenimiento de estanterías industriales son actividades muy competitivas en Colombia. De forma general, existen una serie de empresas dedicadas a estas

actividades, que proceden desde pequeños talleres especializados hasta empresas muy grandes con alcance nacional.

**Aspectos que incrementan la rivalidad:**

- Presencia del mayor número de competidores con servicios similares.
- Diferenciación de los servicios en función de la calidad, los plazos de entrega y el precio.
- Los clientes tienen un alto poder de negociación y buscan un mejor precio y calidad.

**Aspectos que hacen decrecer la rivalidad:**

- Algunas empresas ofrecen servicios específicos que fomentan la diferenciación.
- Las barreras tecnológicas y regulatorias pueden limitar la entrada de nuevos competidores.

**2. Amenaza de nuevos entrantes (Media)**

La entrada de empresas en este sector puede producirse con bastante facilidad, sin embargo, existen ciertos factores que hacen compleja su consolidación.

**Aspectos que incrementan la amenaza:**

- Relativamente poco capital inicial destinado a empresas pequeñas.
- Necesidades crecientes en materia de mantenimiento en sectores industriales, logísticos y comerciales.
- Existen proveedores de equipos y repuestos en el mercado.

**Aspectos que hacen decrecer la amenaza:**

- Las exigencias tecnológicas y de la normativa para poder operar de forma legal.
- La reputación y la experiencia son factores determinantes en la obtención de los clientes corporativos.
- Relación de confianza que establecen las empresas consagradas con sus propios clientes.

### **3. Poder de negociación de los proveedores (Bajo - Medio)**

El sector depende de proveedores de materiales y de repuestos eléctricos e incluso estructuras para las estanterías industriales.

#### **Factores que aumentan su poder:**

- Pocos proveedores de ciertos repuestos especializados.
- Importaciones que puede alterar el coste de los insumos.

#### **Factores que reducen su poder:**

- Existencia de muchos proveedores nacionales e internacionales.
- Capacidad de fabricación de algunos componentes a nivel local.

### **4. Poder de negociación de los clientes (Alto)**

Los clientes del sector son empresas industriales, logísticas comerciales, que suelen exigir alta calidad y eficiencia del servicio.

**Factores que aumentan su poder:**

- La existencia de muchos proveedores permite comparar precios y negociar.
- Grandes empresas pueden exigir contratos con precios competitivos.
- Fácilmente podría cambiar de proveedor si no se cumplen objetivos.

**Factores que reducen su poder:**

- La especialización técnica que requieren ciertos servicios.
- Costes vinculados a cambiar de proveedor (ejemplo: ajuste de infraestructuras).

**5. La amenaza de productos o servicios sustitutos (Media)**

A pesar de que la necesidad de mantenimiento e instalación de estanterías industriales es una actividad continua y persistente, puede existir alguna que pueda suplantar o sustituir la demanda de este.

**Factores que pueden incrementar la amenaza:**

- Las empresas pueden optar por hacer el propio mantenimiento con su personal interno.
- Pueden utilizar nuevas tecnologías que alarguen la vida de equipos y estructuras.
- Las empresas pueden decidir comprar estanterías modulares fáciles de montar y sin la necesidad de nadie más.

**Factores que pueden reducir la amenaza:**

- La especialización técnica sigue siendo fundamental para evitar fallas estructurales y garantizar la seguridad.

- Las regulaciones de seguridad industrial pueden obligar el mantenimiento periódico reforzado por un personal especializado.

## **7.2 La competencia**

SIALOGÍSTICA S.A enfrenta competencia directa en Cali de varias empresas que ofrecen servicios similares en mantenimiento y reparación de equipos eléctricos, así como en instalación y mantenimiento de estanterías industriales. A continuación, se destacan algunas de ellas:

### 1. Servicios Eléctricos de Ingeniería (SELECT Ingeniería):

- Servicios: Ofrece mantenimiento, reparación y montaje eléctrico en entornos residenciales, comerciales e industriales.
- Ubicación: Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Tamaño de la empresa: Pequeña empresa.

### 2. Logytop: Soluciones Industriales y Logísticas:

- Servicios: Especializada en el diseño e instalación de estanterías personalizadas, así como en el diagnóstico y mantenimiento de sistemas existentes, orientados a mejorar la eficiencia y funcionalidad de almacenes.
- Ubicación: Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Tamaño de la empresa: Mediana empresa.

### 3. Elektrik S.A.S

- Servicios: Diseño, suministro, montaje y puesta en marcha de celdas y tableros eléctricos de media y baja tensión, además de servicios de mantenimiento, reparación y/o actualización.
- Ubicación: Calle 57 Norte #3BN-91 Oficina 401, Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Tamaño de la empresa: Mediana empresa.

4. Alcom de Occidente Ltda.:

- Servicios: Especializada en instalación, asesoramiento, mantenimiento y reparación de sistemas de almacenamiento, implementando las últimas tecnologías para asegurar la eficiencia. [OBJ]
- Ubicación: Calle 43 Norte No. 4N - 145, Barrio La Flora, Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Tamaño de la empresa: Pequeña empresa.

5. Ingametálicas De Occidente:

- Servicios: Fabricación y montaje de estanterías, exhibidores, closets, vitrinas, diseños especiales, gabinetes, montaje de supermercados y archivos rodantes.
- Ubicación: Calle 51A Norte con Carrera 4N Esquina, Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Tamaño de la empresa: Pequeña empresa.

6. Electricistas Cali:

- Servicios: Ofrece soluciones eléctricas profesionales y garantizadas, incluyendo instalaciones eléctricas, reparaciones y mantenimiento, iluminación eficiente, entre otros.

- Ubicación: Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Tamaño de la empresa: Pequeña empresa.

#### 7. Estanterías Metálicas:

- Servicios: Fabricación de estanterías industriales metálicas para almacenamiento de productos y manejo de materiales en bodegas y centros de distribución.
- Ubicación: Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Tamaño de la empresa: Mediana empresa.

#### 8. MODULTEC:

- Servicios: Con 40 años de experiencia, se dedica al diseño, fabricación, comercialización e instalación de estanterías industriales en Colombia, enfocándose en soluciones de almacenamiento y optimización de espacios. [OBJ]
- Ubicación: Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Tamaño de la empresa: Mediana empresa.

### 7.3 Participación en el mercado

1. SIA LOGÍSTICA S.A: 25% (empresa establecida con cobertura nacional y enfoque en mantenimiento de equipos eléctricos y estanterías industriales).
2. Logytop: 20% (empresa mediana con enfoque en diseño e instalación de estanterías industriales).
3. Elektrik S.A.S.: 15% (empresa mediana con experiencia en soluciones eléctricas industriales).

4. Alcom de Occidente Ltda.: 10% (empresa pequeña con especialización en almacenamiento).
5. Ingametálicas De Occidente: 10% (empresa pequeña dedicada a la fabricación de estanterías).
6. Otros competidores pequeños: 20% (empresas locales con menor presencia en el mercado).



## **Análisis de la Participación de Mercado.**

### 1. SIA LOGÍSTICA S.A. (25%)

- Participación mayoritaria en el mercado y líder en el sector.
- Posible ventaja en que se trata de una empresa de alcance nacional con capacidad para desarrollar proyectos en varios sectores (industrial, logístico, agroindustria).
- Relación estable con determinados clientes clave y reconocimiento de marca.
- Consolidación a partir de estrategias comerciales agresivas o de diferenciación centradas en servicios técnicos.

### 2. Logytop (20%)

- Competencia fuerte y cercana a SIA LOGÍSTICA.
- Posibilidad de centrarse en la calidad, agilidad del servicio o en precios competitivos.
- Posibilidad de que la empresa esté especializada en ciertos nichos de mercado y la haga atractiva para determinados clientes.
- Posibilidad de que también tenga una orientación centrada en la innovación, o en alianzas estratégicas.

### 3. Elektrik S.A.S (15%)

- Participación menor en el mercado, aunque suficientemente relevante.
- Posibilidad de que la empresa esté centrada en determinados nichos de mercados, como el mantenimiento eléctrico.
- Posibilidad de diferenciación en la tecnología que utiliza o en certificaciones.

### 4. Alcom de Occidente Ltda (10%)

- Competidor con menor participación, que posiblemente tenga una forma de atención al cliente a escala regional.
- Posibilidad de que la empresa compita por precio o por atención al cliente de forma personalizada.
- Límites en el alcance o en la capacidad operativa.

#### 5. Ingametalicas De Occidente (10%)

- Semejante a Alcom en tamaño del mercado.
- Posiblemente más centrado en estructuras metálicas que no en servicios eléctricos.
- Inferior capacidad de diferenciación en comparación con competidores más grandes.

#### 6. Otros competidores pequeños (20%)

- Fragmentación del mercado con muchas empresas pequeñas.
- Posibilidad de que la rotación de los clientes sea muy grande como consecuencia de la competencia por precio.
- Competencia a escala local muy fuerte en determinadas regiones.

### **7.4 Estrategias de mercado y ventas**

Actualmente, SIA LOGÍSTICA S.A ha estado realizando una intensa labor de nuevas estrategias de marketing y ventas. Cada una de estas acciones ha sido clave para poder avanzar en el proceso de ganarse la participación de mercado de nuevos clientes, y consolidar así la situación de la empresa en el sector de mantenimiento y reparación de equipos eléctricos, así como los trabajos de instalación y de mantenimiento de estanterías industriales.

## 1. Estrategias de mercadeo

### a) Marketing e identidad digital:

SIALOGÍSTICA S.A ha desarrollado una sólida identidad digital que se manifiesta a través de:

- Una web bien optimizada donde los clientes pueden encontrar información detallada sobre los servicios prestados, casos de éxito y opiniones de otros clientes.
- Estrategias de SEO (optimización en motores de búsqueda) y SEM (publicidad en Google Ads) para posicionar bien su oferta de productos/servicios y atraer más clientes potenciales.
- Una actividad en las redes como LinkedIn, Facebook e Instagram donde comparten noticias, proyectos recientes e información relevante del sector.

### b) Estrategia de marketing de contenidos:

SIA LOGÍSTICA S.A ha puesto en marcha una estrategia inbound, donde tira de su habilidad para la elaboración de artículos, blogs y vídeos explicativos sobre temas de interés, como la optimización de los espacios industriales o el mantenimiento preventivo de equipos eléctricos. Además, envían newsletter a sus clientes con nueva información de interés del sector y con promociones exclusivas.

### c) Alianzas estratégicas:

Con objeto de ampliar su alcance, SIA LOGÍSTICA S.A ha formado alianzas con empresas del sector de la logística, de la producción y de la comercialización, ofreciendo planes de mantenimiento y de soluciones integrales in situ, participando en ferias y eventos del sector, lo que les permite tener un contacto directo con los potenciales clientes generando una mayor presencia y participación en el mercado.

d) Branding y diferenciación:

La empresa ha ido estableciendo su imagen de marca en el sector a partir de su planteamiento de soluciones personalizadas y orientadas a la calidad del servicio.

## **2. Estrategias de Ventas**

a) Venta Consultiva:

El equipo comercial de SIA LOGÍSTICA S.A. sabe ofrecer un servicio de asesoría o consultoría adaptada a las necesidades de cada cliente, y es capaz de detectar a fondo las necesidades de cada cliente antes de presentarles una solución a sus necesidades (no ofrecen productos o servicios estandarizados). Además, utilizan estudios de casos y muestran proyectos anteriores para que la confianza del cliente en la empresa aumente.

b) Creación de Paquetes de Servicios:

Con el fin de facilitar la subcontratación de los servicios de SIA LOGÍSTICA S.A., la empresa ha creado paquetes estratégicos, conteniendo:

- Planes de mantenimiento preventivo y/o correctivo que son diseñados según la necesidad de cada industria.
- Ofertas para la instalación y mantenimiento de estanterías industriales que responden a la necesidad de pequeñas o grandes empresas que buscan optimizar sus bodegas y almacenes.

c) Programas de Fidelización:

Para buscar una mayor vinculación con sus clientes o clientes con una relación más continuada, la empresa ha puesto en marcha programas de fidelización, que proponen:

- Descuentos y/o beneficios propios de clientes frecuentes o continuos.
- A un programa de referidos, donde los clientes actuales obtienen incentivos al referir la empresa a nuevos clientes.

d) La estrategia de utilizar ventas directas o B2B:

La empresa dispone de un equipo comercial que realiza visitas estratégicas a empresas de los sectores logístico, de manufactura y retail para mostrarles propuestas específicas. También utilizan herramientas tipo CRM que buscan gestionar a sus clientes con el objetivo de buscar una mejor experiencia de compra, asegurando un seguido correcto de cada posible oportunidad de negocio.

## 7.5 Matriz DOFA

### Análisis interno y externo de la empresa

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p align="center"><b>MATRIZ DOFA (SIA LOGISTICA SAS)</b></p>	<p>1) Conocimiento especializado en la materia, además de la experiencia. 2) Cobertura nacional. 3) Cartera de servicios diversificados (montaje, mantenimiento, desmontaje, reubicación de estanterías).</p>	<p>1) Falta de reconocimiento nacional de la marca. 2) Recursos financieros limitados para expansión</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>1) Aumento de la inversión en logística y almacenamiento en Colombia. 2) Crecimiento del comercio electrónico que demanda mayor infraestructura de almacenamiento. 3) Disponibilidad de financiamiento para las empresas de la industria.</p>	<p>1) (F1 + O1) Aprovechar la experiencia en el sector para ofrecer servicios especializados a empresas en expansión logística. 2) (F2 + O2) Implementar estrategias de marketing digital para mejorar el reconocimiento de marca y atraer clientes del comercio electrónico. 3) (F3 + O3) Desarrollar nuevas líneas de negocio enfocadas en automatización y modernización de almacenes.</p>	<p>1) (D2 + O3) Acceder a financiamiento para expandir la empresa y mejorar su infraestructura operativa. 2) (D1 + O2) Crear alianzas estratégicas con otras empresas para aumentar la visibilidad y fortalecer el reconocimiento de marca. 3) (D2 + O1) Desarrollar planes de capacitación interna para mejorar la calidad del servicio y atraer más clientes.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>1) Competencia con empresas más grandes consolidadas. 2) Variabilidad de los costos de materiales y transporte. 3) Normativas relacionadas con la seguridad industrial.</p>	<p>1) (F1 + A2) Ofrecer valor agregado con mantenimiento preventivo y asesoría en optimización de almacenamiento para diferenciarse de la competencia. 2) (F2 + A3) Establecer contratos a largo plazo con proveedores locales para minimizar el impacto de la volatilidad en costos de materiales.</p>	<p>1) (D1 + A2) Diversificar la base de clientes para no depender de pocos contratos estratégicos y reducir riesgos financieros. 2) (D2 + A3) Implementar estrategias de reducción de costos operativos para mitigar el impacto de la inflación. 3) (D2 + A1) Automatizar procesos</p>

	3) (F3 + A1) Implementar estándares de seguridad industrial y certificaciones para cumplir con las regulaciones y generar confianza en los clientes.	internos para optimizar la eficiencia operativa y minimizar el impacto de la competencia con empresas más grandes.
--	--	--

### 7.5.1 Matriz DOFA del sector de mantenimiento y estanterías industriales en Colombia

<b>MATRIZ DOFA (SECTOR ECONOMICO)</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
		1) Aumento del sector logístico e industrial de Colombia. 2) Crecimiento de la demanda por optimización de espacios destinados a almacenamiento. 3) Actualizaciones tecnológicas a nivel de proyectos en sistemas de estanterías.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
1) Crecimiento del comercio electrónico, que da lugar a la demanda en la creación de centros de distribuidores. 2) Subvenciones por parte del gobierno para la modernización de la infraestructura en logísticas. 3) Nuevas tendencias de automatización y digitalización de almacenes.	1) (F3 + O3) Desarrollar tecnologías en estanterías inteligentes para aprovechar la automatización y digitalización de almacenes. 2) (F2 + O1) Ampliar la oferta de servicios para atender la creciente demanda del comercio electrónico y optimización de espacios. 3) (F1 + O2) Implementar programas de certificación en calidad y seguridad para aprovechar incentivos gubernamentales.	1) (D1 + O2) Invertir en capacitación de personal para reducir la escasez de mano de obra especializada. 2) (D2 + O3) Desarrollar proveedores alternativos para disminuir la dependencia de insumos externos y modernizar el sector. 3) (D1 + O1) Acceder a financiamiento para mejorar la infraestructura y adaptarse a la demanda del comercio electrónico.
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
1) Regulaciones del gobierno muy rigurosas en relación con la seguridad y calidad. 2) Creciente competencia en medios	1) (F1 + A3) Crear alianzas con proveedores locales para mitigar el impacto de la inflación y fluctuaciones en costos de	1) (D1 + A2) Diversificar la cartera de clientes para evitar la dependencia de pocos clientes estratégicos. 2) (D2 + A3) Implementar estrategias

<p>más económicos a lo que ofrece la empresa.</p> <p>3) Fluctuaciones en lo que se refiere a los costos de las materias y costos de transporte.</p>	<p>materiales.</p> <p>2) (F2 + A2) Diferenciarse de la competencia mediante soluciones personalizadas de almacenamiento y mantenimiento.</p> <p>3) (F3 + A1) Ajustar los procesos a las regulaciones gubernamentales para evitar sanciones y optimizar costos operativos.</p>	<p>de reducción de costos para mitigar el impacto de la inflación en materiales.</p> <p>3) (D2 + A2) Optimizar la gestión de inventarios y logística para competir con empresas de bajo costo.</p>
---	---	--

## 8. Diagnostico formulación e implementación del plan de mejoramiento en el área administrativa

### 8.1 Área administrativa

El plan de mejoramiento está dirigido al área administrativa de la empresa **SIA LOGISTICA S.A.S** y se enfoca en el mejoramiento del manual de funciones.

### 8.2 Diagnostico

#### Estructura del área administrativa.

##### 1. Gerente

Funciones:

- Planificar, dirigir y controlar la actividad administrativa de la empresa.
- Coordinar la gestión de los recursos humanos, financieros y logísticos.
- Velar por el cumplimiento de las políticas y normas internas.

- Supervisar la ejecución del presupuesto y la optimización de costes.
- Apoyar la toma de decisiones estratégicas con la gerencia general.

## **2. Coordinador**

Funciones:

- Gestionar los procesos administrativos diarios (compras, pagos, contratos).
- Supervisar el personal administrativo y la asignación de tareas.
- Controlar la documentación legal, la facturación y los proveedores.
- Apoyar en la preparación de informes financieros y operativos.

## **3. Asistente Administrativo**

Funciones:

- Manejo de la documentación, de la correspondencia y del archivo.
- Apoyar en la elaboración de informes y de reportes administrativos.
- Gestionar los proveedores y controlar las compras menores.
- Coordinar reuniones y agenda de gerencia.
- Atención al cliente interno y externo.

## **4. Analista de Talento Humano**

Funciones:

- Coordinar los procesos de selección, contratación y bienestar del personal.
- Gestionar la nómina, la seguridad social y el cumplimiento de la normativa laboral.

- Implementar programas de capacitación y desarrollo.
- Responder las inquietudes y las necesidades del personal.

## 5. Auxiliar Contable y Financiero

Funciones:

- Registrar y controlar las transacciones contables de la empresa.
- Apoyar en la preparación de los estados financieros y de los reportes fiscales.
- Controlar el flujo de caja y las cuentas por pagar/por cobrar.

### 8.2.1 Matriz DOFA para el área administrativa

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>MATRIZ DOFA (AREA ADMINISTRATIVA)</b>	1) El equipo administrativo tiene experiencia en la gestión de procesos. 2) Existen procesos administrativos definidos, aunque con oportunidad de mejora. 3) El personal está capacitado en normativas administrativas y contables. 4) Se utilizan herramientas tecnológicas para la gestión administrativa.	1) El Manual de Funciones está desactualizado o no es claro. 2) Falta estandarización en algunas tareas del área administrativa. 3) Se presentan casos de duplicidad de funciones o falta de claridad en responsabilidades. 4) Puede existir resistencia al cambio en la implementación de mejoras.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
1) El crecimiento del sector logístico e industrial aumenta la demanda de servicios administrativos más eficientes.	1) (F1 + O2) Actualizar y digitalizar el Manual de Funciones, aprovechando la experiencia del equipo administrativo para mejorar los	1) (D3 + O2) Eliminar la duplicidad de funciones mediante una estructura organizativa clara y aprovechar la oportunidad de

<p>2) El aumento de los estándares de calidad y normativos en el entorno impulsa la necesidad de mejorar los procesos administrativos.</p> <p>3) Altos niveles de tecnología para el desarrollo de procesos a nivel empresarial.</p> <p>4) Procesos de capacitación externas que ayudan a fortalecer los procesos internos de las compañías.</p>	<p>procesos y adaptarlos a los crecientes estándares de calidad y normativos.</p> <p>2) (F3 + O4) Capacitar al personal en normativas y tendencias administrativas para fortalecer la competitividad y adaptarse a los cambios del sector logístico e industrial.</p> <p>3) (F4 + O3) Implementar software administrativo para optimizar la gestión interna, eliminando procesos manuales e impulsando la transformación digital.</p>	<p>implementar mejores prácticas en la gestión administrativa.</p> <p>2) (D2 + O2) Estandarizar y automatizar procesos administrativos para mejorar la eficiencia operativa y cumplir con estándares de calidad.</p>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
<p>1) Los clientes exigen procesos administrativos más eficientes y transparentes.</p> <p>2) Cambios en regulaciones pueden requerir ajustes rápidos en el área.</p> <p>3) Algunas empresas de la competencia ya han automatizado gran parte de sus procesos administrativos.</p>	<p>1) (F2 + A2) Optimizar la estructura organizativa asegurando que los procesos administrativos sean más eficientes y cumplan con las exigencias del mercado, minimizando el impacto de los cambios en regulaciones.</p> <p>2) (F4 + A3) Automatizar y mejorar la eficiencia administrativa utilizando herramientas tecnológicas para competir con empresas que ya han digitalizado sus procesos.</p>	<p>1) (D4 + A2 + A1) Reducir la resistencia al cambio con capacitaciones y estrategias de adaptación al nuevo Manual de Funciones, minimizando el impacto de regulaciones nuevas y exigencias de los clientes.</p> <p>2) (D1 + D2) Mejorar la comunicación interna para evitar errores administrativos y fortalecer la toma de decisiones, lo que ayudará a retener talento y evitar fuga de personal clave.</p>

### 8.3 Plan de mejoramiento

## **Objetivo general**

Actualizar y digitalizar el Manual de Funciones de SIA LOGÍSTICA S.A.S. para mejorar la eficiencia administrativa, estandarizar procesos, reducir duplicidades y fortalecer la comunicación interna, alineándose con las mejores prácticas del sector.

## **Objetivos específicos**

- 1) Identificar las áreas funcionales y procesos que se desarrollan a nivel organizacional.
- 2) Diagnosticar y fortalecer mediante estrategias la creación de procesos administrativos de la empresa.
- 3) Desarrollar procesos de capacitación al personal que laboran dentro de la compañía.

## **8.4 Implementación del plan de mejoramiento**

### **8.4.1 Concepto de misión y visión**

#### **Misión propuesta.**

Ofrecer soluciones integrales en mantenimiento, reparación e instalación de estanterías industriales, garantizando la eficacia, la seguridad y la calidad de cada uno de los servicios ofrecidos manteniendo la línea de trabajo para optimizar la operatividad de nuestros clientes en el sector manufacturero, logístico, comercial y agroindustrial para poder colaborar al desarrollo

y crecimiento de sus empresas apoyados en un equipo altamente calificado y en tecnología de vanguardia.

### **Visión propuesta**

Para el año 2030 ser una empresa de referencia de mantenimiento y montaje de estanterías industriales, con una presencia que debe ser realmente destacada, innovadora, de calidad en el servicio y comprometida con la seguridad industrial. Y por otro lado buscamos incrementar nuestra cobertura, crear nuevos servicios y convertirnos en un socio estratégico destacado de empresas que busquen soluciones adecuadas en el ámbito del almacenamiento y la logística.

#### **8.4.2 Valores corporativos propuestos**

##### **1. Compromiso**

Cumplimos con nuestros servicios con responsabilidad, seriedad y enfoque en los resultados, priorizando siempre la satisfacción del cliente.

##### **2. Calidad**

Nos esforzamos por ofrecer soluciones con altos estándares técnicos y operativos, buscando siempre la mejora continua.

##### **3. Seguridad**

Garantizamos condiciones seguras tanto para nuestro equipo como para nuestros clientes, respetando todas las normativas en prevención de riesgos laborales.

#### **4. Innovación**

Implementamos nuevas tecnologías, metodologías y procesos que optimizan la eficiencia y la funcionalidad de nuestras soluciones logísticas.

#### **5. Trabajo en equipo**

Fomentamos la colaboración y el respeto entre nuestros colaboradores, generando un ambiente laboral productivo y armónico.

#### **6. Integridad**

Actuamos con honestidad, transparencia y ética en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales.

#### **7. Orientación al cliente**

Escuchamos, entendemos y respondemos a las necesidades de nuestros clientes, construyendo relaciones de largo plazo basadas en la confianza y el valor agregado.

### **8.4.3 Principios propuestos**

#### **1. Excelencia operativa**

Ejecutamos cada proyecto con precisión, eficacia y enfoque en resultados, buscando siempre superar las expectativas del cliente.

#### **2. Responsabilidad social y ambiental**

Desarrollamos nuestras actividades con conciencia del impacto en la comunidad y el medio ambiente, promoviendo prácticas sostenibles y responsables.

### **3. Cumplimiento normativo**

Respetamos todas las leyes, regulaciones y normas técnicas aplicables en el desarrollo de nuestros servicios, garantizando legalidad y confianza.

### **4. Mejora continua**

Nos comprometemos con la evaluación constante de nuestros procesos y servicios para innovar y adaptarnos a las nuevas exigencias del mercado.

### **5. Respeto y equidad**

Promovemos un entorno laboral justo, inclusivo y respetuoso, reconociendo el valor de cada colaborador y cliente.

### **6. Confidencialidad**

Protegemos la información de nuestros clientes y socios, manejándola con discreción, ética y profesionalismo.

### **7. Enfoque en el cliente**

Todas nuestras acciones están dirigidas a entender y resolver las necesidades de nuestros clientes, asegurando su plena satisfacción.

#### **8.4.4 Estrategias**

##### **Área administrativa**

ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN
ESTRATEGIA 1	Actualizar el manual de funciones para mejorar la claridad en roles y responsabilidades.
ESTRATEGIA 2	Diseñar un manual de procesos y procedimientos para no hacer duplicidad de funciones.
ESTRATEGIA 3	Capacitar al personal.

#### 8.4.5 Plan de acción

AREA	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE	COSTO
Área Administrativa.	1. Actualizar el manual de funciones para mejorar la claridad en roles y responsabilidades.	Mejorar la definición de roles y responsabilidades para aumentar la eficiencia administrativa.	Revisar el contenido del manual de funciones actual.	1 semana.	Coordinador y Asistente Administrativo.	\$ 800.000
			Indagar con los empleados los cargos y funciones reales.	1 semana.		
			Diseñar el nuevo manual.	3 semanas.		
			Socializar con la gerencia para su aprobación.	2 semanas.		
			Digitalizar y publicar el documento final.	1 semana.		
	2. Diseñar un manual de procesos y procedimientos para evitar duplicidad de funciones.	Estandarizar procesos administrativos y delimitar claramente las responsabilidades por cargo.	Identificar y mapear los procesos clave por área.	1 semana.	Gerente	\$ 1.200.000
			Detectar funciones duplicadas.	2 semanas.		
			Redactar procedimientos paso a paso.	2 semanas.		
			Elaborar el manual de procesos.	2 semanas.		
			Validar con líderes de área y ajustar.	1 semana.		
	3. Capacitar al personal.	Fortalecer las competencias del equipo frente a los nuevos manuales y procedimientos implementados.	Identificar necesidades de capacitación.	1 semana.	Analista de Talento Humano.	\$ 900.000
			Diseñar el plan de capacitación,	2 semanas.		
			Establecer capacitador.	1 semana.		
			Realizar sesiones formativas teóricas y prácticas.	1 semana.		
			Evaluar comprensión del personal.	1 semana.		
Hacer seguimiento y refuerzo continuo.			2 semanas.			

#### 8.4.6 Desarrollo del plan de acción

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	GHU-GHU-FT-052
	<b>VERSIÓN</b>	1
	<b>FECHA VIGENCIA</b>	OCTUBRE- 2023

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Gerente
<b>PROCESO:</b>	Administrativo y Estratégico

<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>
Planificar, dirigir y controlar la actividad administrativa de la empresa, gestionando eficientemente los recursos humanos, financieros y logísticos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

<b>PERFIL DE CARGO</b>	
<b>Formación</b>	Profesional en Administración de Empresas, Economía o carreras afines. Especialización en Gerencia o áreas administrativas (deseable).
<b>Experiencia</b>	Mínimo 5 años en cargos directivos o de coordinación administrativa.

<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirigir y controlar la actividad administrativa de la empresa.</li> <li>▪ Coordinar la gestión de los recursos humanos, financieros y logísticos.</li> <li>▪ Velar por el cumplimiento de políticas y normas internas.</li> <li>▪ Supervisar la ejecución del presupuesto y la optimización de costes.</li> <li>▪ Apoyar la toma de decisiones estratégicas junto con la gerencia general.</li> <li>▪ Establecer indicadores de gestión y evaluar el desempeño organizacional.</li> <li>▪ Representar a la empresa ante entidades externas y alianzas estratégicas.</li> <li>▪ Coordinar planes de mejora continua y evaluación de resultados institucionales</li> </ul>

<b>RESPONSABILIDADES GENERALES</b>
Cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.
Optimización de recursos.
Supervisión del cumplimiento normativo y organizacional.
Liderazgo del equipo administrativo y apoyo en la toma de decisiones gerenciales.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	GHU-GHU-FT-052
	<b>VERSIÓN</b>	1
	<b>FECHA VIGENCIA</b>	OCTUBRE- 2023

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Coordinador
<b>PROCESO:</b>	Administrativo y Operativo

<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>
Gestionar los procesos administrativos diarios, supervisando el personal, controlando la documentación legal y apoyando en la elaboración de informes financieros y operativos para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

<b>PERFIL DE CARGO</b>	
<b>Formación</b>	Tecnólogo o profesional en Administración, Contaduría, Finanzas o carreras afines.
<b>Experiencia</b>	Mínimo 3 años en áreas administrativas con personal a cargo.

<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestionar procesos como compras, pagos y contratos.</li> <li>▪ Supervisar al personal administrativo y sus tareas.</li> <li>▪ Controlar la documentación legal y la facturación.</li> <li>▪ Apoyar la elaboración de informes financieros y operativos.</li> <li>▪ Implementar y actualizar procedimientos administrativos.</li> <li>▪ Liderar reuniones de coordinación interna y seguimiento de proyectos.</li> <li>▪ Supervisar el inventario y suministros administrativos.</li> <li>▪ Garantizar el cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	

<b>RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
Garantizar la continuidad y eficiencia de los procesos administrativos.	
Asegurar el cumplimiento de tareas asignadas al personal a cargo.	
Supervisar el manejo adecuado de la documentación y contratos.	

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	GHU-GHU-FT-052
	<b>VERSIÓN</b>	1
	<b>FECHA VIGENCIA</b>	OCTUBRE- 2023

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Asistente Administrativo
<b>PROCESO:</b>	Apoyo Administrativo

<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>
Brindar apoyo en la gestión documental, atención al cliente, control de proveedores y elaboración de reportes, contribuyendo a la eficiencia de los procesos administrativos.

<b>PERFIL DE CARGO</b>	
<b>Formación</b>	Técnico o tecnólogo en Administración, Asistencia Administrativa o afines.
<b>Experiencia</b>	Mínimo 1 año en cargos administrativos o de apoyo.

<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo de la documentación y archivo.</li> <li>▪ Apoyar en informes administrativos.</li> <li>▪ Gestionar proveedores y compras menores.</li> <li>▪ Coordinar reuniones y asistir a gerencia.</li> <li>▪ Atender al cliente interno y externo.</li> <li>▪ Apoyar la logística de eventos y actividades institucionales.</li> <li>▪ Organizar correspondencia física y electrónica.</li> <li>▪ Actualizar bases de datos y directorios institucionales.</li> </ul>

<b>RESPONSABILIDADES GENERALES</b>
Custodia y organización de documentos.
Apoyo eficiente a la gerencia y otras áreas.
Cumplimiento oportuno de las tareas asignadas.

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	GHU-GHU-FT-052
	<b>VERSIÓN</b>	1
	<b>FECHA VIGENCIA</b>	OCTUBRE- 2023

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Analista de Talento Humano
<b>PROCESO:</b>	Gestión Humana

<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>
Coordinar los procesos de selección, contratación, capacitación y bienestar laboral, asegurando el cumplimiento de la normativa y el desarrollo del talento humano.

<b>PERFIL DE CARGO</b>	
<b>Formación</b>	Profesional en Psicología, Administración de Empresas, Gestión Humana o afines.
<b>Experiencia</b>	Mínimo 2 años en el área de recursos humanos.

<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinar procesos de selección y contratación.</li> <li>▪ Gestionar nómina y seguridad social.</li> <li>▪ Implementar programas de capacitación y desarrollo.</li> <li>▪ Atender necesidades del personal.</li> <li>▪ Aplicar evaluaciones de desempeño y seguimiento.</li> <li>▪ Coordinar actividades de bienestar y clima laboral.</li> <li>▪ Liderar campañas internas de comunicación organizacional.</li> <li>▪ Actualizar manuales y políticas de talento humano.</li> </ul>	

<b>RESPONSABILIDADES GENERALES</b>	
Cumplimiento legal en procesos de nómina y seguridad social.	
Bienestar y desarrollo del personal.	
Eficiencia en la gestión del ciclo de vida del empleado.	

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO</b>	GHU-GHU-FT-052
	<b>VERSIÓN</b>	1
	<b>FECHA VIGENCIA</b>	OCTUBRE- 2023

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Auxiliar Contable y Financiero
<b>PROCESO:</b>	Contabilidad y Finanzas

<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>
Registrar y controlar las transacciones contables de la empresa, apoyar en la elaboración de estados financieros y gestionar el flujo de caja y las cuentas por pagar/cobrar.

<b>PERFIL DE CARGO</b>	
<b>Formación</b>	Técnico o tecnólogo en Contabilidad o Finanzas.
<b>Experiencia</b>	Mínimo 1 año en cargos contables o financieros.

<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registrar y controlar transacciones contables.</li> <li>▪ Apoyar en la preparación de estados financieros y reportes fiscales.</li> <li>▪ Controlar flujo de caja y cuentas por pagar.</li> <li>▪ Conciliar cuentas bancarias y elaborar comprobantes contables.</li> <li>▪ Apoyar la elaboración de informes tributarios.</li> <li>▪ Revisar facturación y legalización de gastos.</li> <li>▪ Custodiar documentos contables.</li> <li>▪ Apoyar auditorías internas y externas.</li> </ul>

<b>RESPONSABILIDADES GENERALES</b>
Exactitud en el registro contable.
Apoyo en el cumplimiento de obligaciones fiscales.
Gestión oportuna de pagos y cobros.

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Guía Operativa Empresarial

Versión 1.0 | Fecha:

## Tabla de Contenidos

1. [Introducción](#)
2. [Proceso de Gestión Administrativa](#)
3. [Proceso de Coordinación Operativa](#)
4. [Proceso de Recursos Humanos](#)
5. [Proceso de Gestión Financiera](#)
6. [Proceso de Control de Calidad](#)
7. [Proceso de Atención al Cliente](#)
8. [Consideraciones Generales](#)

## 1. Introducción

Este manual establece los procesos y procedimientos estandarizados para asegurar la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la mejora continua en todas las áreas de la organización.

### Objetivos del Manual:

- Estandarizar las actividades y responsabilidades organizacionales
- Garantizar la calidad en la ejecución de todos los procesos
- Facilitar la capacitación y desarrollo del personal
- Asegurar el cumplimiento de normativas internas y externas
- Promover la mejora continua y la excelencia operativa

## 2. Proceso de Gestión Administrativa

### Descripción del Proceso

**Objetivo:** Asegurar la planificación, organización, dirección y control de los recursos administrativos de la empresa.

**Alcance:** Aplica a todas las actividades administrativas de la organización.

**Responsable General:** Coordinador Administrativo

### 2.1 Recepción y Verificación de Correspondencia Institucional

Aspecto	Detalle
Objetivo	Gestionar de manera eficiente toda la correspondencia entrante y saliente
Responsable	Asistente Administrativo
Tiempo Estimado	30 minutos por documento
Frecuencia	Diaria

#### Procedimiento:

- 1 Recepción de correspondencia**
  - **2** Recibir documentos físicos y digitales
  - **3** Registrar fecha y hora de recepción
  - **4** Verificar destinatario correcto
  - **5** Validar integridad de los documentos
- 6 Clasificación y registro**
  - **7** Clasificar por tipo (oficial, comercial, interno)
  - **8** Asignar número de registro consecutivo
  - **9** Registrar en sistema de gestión documental
  - **10** Determinar nivel de prioridad
- 11 Distribución**

- **12** Entregar a destinatario correspondiente
- **13** Solicitar acuse de recibo
- **14** Hacer seguimiento de documentos urgentes
- **15** Archivar copia en expediente

**Documentos Requeridos:**

- Registro de correspondencia
- Formato de acuse de recibo
- Sistema de gestión documental
- Directorio institucional actualizado

## 2.2 Elaboración y Envío de Informes Administrativos Mensuales

Aspecto	Detalle
<b>Objetivo</b>	Proporcionar información periódica sobre el estado administrativo
<b>Responsable</b>	Coordinador Administrativo
<b>Frecuencia</b>	Mensual
<b>Fecha Límite</b>	5to día hábil de cada mes

**Procedimiento:**

**1 Recopilación de información**

- **2** Solicitar datos estadísticos a cada departamento
- **3** Revisar indicadores de gestión del período
- **4** Compilar información financiera relevante
- **5** Analizar cumplimiento de metas establecidas

**6 Elaboración del informe**

- **7** Utilizar plantilla estandarizada aprobada
- **8** Incluir análisis comparativo con períodos anteriores
- **9** Agregar recomendaciones y observaciones
- **10** Incorporar gráficos y tablas explicativas

### 11 Revisión y aprobación

- 12 Revisar contenido con Gerente Administrativo
- 13 Realizar correcciones y ajustes necesarios
- 14 Obtener aprobación final y firma
- 15 Verificar formato y presentación

### 16 Distribución

- 17 Enviar a directivos según lista de distribución
- 18 Archivar copia original en expediente
- 19 Actualizar registro de informes emitidos
- 20 Enviar recordatorio de recepción

## 2.3 Gestión de Compras Menores mediante Cotizaciones Previas

Aspecto	Detalle
Objetivo	Adquirir bienes y servicios menores de manera eficiente y transparente
Responsable	Encargado de Compras
Monto Límite	Según política de compras establecida

#### Procedimiento:

##### 1 Identificación de necesidad

- 2 Recibir solicitud de compra debidamente autorizada
- 3 Verificar disponibilidad presupuestal
- 4 Validar especificaciones técnicas requeridas
- 5 Confirmar urgencia y prioridad

##### 6 Proceso de cotización

- 7 Solicitar mínimo 3 cotizaciones de proveedores
- 8 Evaluar precio, calidad y tiempo de entrega
- 9 Verificar condiciones de pago y garantía
- 10 Documentar proceso de selección y criterios

## 11 Autorización y compra

- 12 Obtener autorización según nivel de monto
- 13 Generar orden de compra oficial
- 14 Notificar al proveedor seleccionado
- 15 Establecer términos y condiciones

## 16 Recepción y control

- 17 Verificar productos/servicios recibidos
- 18 Validar conformidad con especificaciones
- 19 Procesar facturación según términos acordados
- 20 Actualizar registros de proveedores

### Documentos Requeridos:

- Solicitud de compra autorizada
- Cotizaciones (mínimo 3)
- Cuadro comparativo de ofertas
- Orden de compra
- Acta de recepción
- Facturas y documentos tributarios

## 2.4 Archivo y Custodia de Documentos Institucionales

Aspecto	Detalle
Objetivo	Mantener organizados y accesibles todos los documentos institucionales
Responsable	Archivista o Asistente Administrativo

### Procedimiento:

#### 1 Clasificación documental

- 2 Identificar tipo y categoría de documento
- 3 Asignar código según tabla de clasificación
- 4 Determinar tiempo de retención legal
- 5 Evaluar valor histórico o administrativo

## 6 Archivo físico

- 7 Organizar en carpetas temáticas y cronológicas
- 8 Etiquetar claramente con códigos y fechas
- 9 Ubicar en archivo según sistema establecido
- 10 Mantener condiciones ambientales apropiadas

## 11 Digitalización (cuando aplique)

- 12 Escanear documentos importantes o frecuentes
- 13 Nombrar archivos según convención establecida
- 14 Almacenar en servidor con backup de seguridad
- 15 Crear índices electrónicos de búsqueda

## 16 Control de acceso

- 17 Registrar consultas y préstamos documentales
- 18 Mantener integridad y confidencialidad
- 19 Realizar inventarios periódicos
- 20 Controlar vencimientos de retención

## 2.5 Control de Inventario de Papelería y Suministros

Aspecto	Detalle
Objetivo	Mantener disponibilidad adecuada de materiales de oficina
Responsable	Auxiliar Administrativo
Frecuencia de Inventario	Mensual

### Procedimiento:

#### 1 Inventario inicial

- 2 Realizar conteo físico de existencias
- 3 Registrar cantidades en sistema de inventarios
- 4 Establecer puntos mínimos de reorden
- 5 Clasificar materiales por tipo y uso

## **6 Control de salidas**

- **7** Registrar entregas por departamento usuario
- **8** Solicitar firma de responsables receptores
- **9** Actualizar inventario en tiempo real
- **10** Controlar consumos por área

## **11 Reposición**

- **12** Monitorear niveles mínimos establecidos
- **13** Generar solicitudes de compra automáticas
- **14** Coordinar con área de compras y proveedores
- **15** Recibir y verificar productos adquiridos

## **16 Inventario periódico**

- **17** Realizar conteos físicos mensuales
- **18** Identificar y analizar diferencias
- **19** Ajustar registros según hallazgos físicos
- **20** Generar reportes de rotación y consumo

### 3. Proceso de Coordinación Operativa

#### Descripción del Proceso

**Objetivo:** Coordinar y supervisar las actividades operativas para garantizar el cumplimiento de objetivos organizacionales.

**Alcance:** Todas las operaciones y actividades productivas de la organización.

**Responsable General:** Coordinador Operativo

#### 3.1 Planificación de Actividades Operativas

Aspecto	Detalle
Objetivo	Establecer cronogramas y asignar recursos para las operaciones
Responsable	Coordinador Operativo
Frecuencia	Semanal y mensual

##### Procedimiento:

##### 1 Análisis de requerimientos

- 2 Revisar objetivos y metas departamentales
- 3 Identificar recursos humanos y materiales necesarios
- 4 Evaluar capacidad operativa disponible
- 5 Considerar restricciones y limitaciones

##### 6 Elaboración de cronograma

- 7 Establecer fechas de inicio y finalización
- 8 Asignar responsables específicos por actividad
- 9 Definir hitos de control y verificación
- 10 Establecer dependencias entre actividades

##### 11 Coordinación interdepartamental

- 12 Comunicar plan a todas las áreas involucradas

- **13** Resolver conflictos de recursos compartidos
- **14** Establecer canales de comunicación efectivos
- **15** Definir puntos de contacto y reuniones

### 3.2 Supervisión y Control de Procesos

Aspecto	Detalle
<b>Objetivo</b>	Monitorear el cumplimiento de actividades programadas
<b>Responsable</b>	Supervisor Operativo
<b>Frecuencia</b>	Diaria

**Procedimiento:**

**1 Seguimiento diario**

- **2** Verificar avance real vs. programado
- **3** Identificar desviaciones y retrasos
- **4** Registrar observaciones y novedades
- **5** Evaluar calidad de resultados

**6 Reporte de estado**

- **7** Consolidar información de todas las áreas
- **8** Generar reportes de avance y cumplimiento
- **9** Comunicar estado a coordinación superior
- **10** Destacar logros y alertas importantes

**11 Acciones correctivas**

- **12** Implementar medidas correctivas inmediatas
- **13** Reasignar recursos cuando sea necesario
- **14** Ajustar cronogramas según nueva realidad
- **15** Documentar cambios y decisiones tomadas

## 4. Proceso de Recursos Humanos

### Descripción del Proceso

**Objetivo:** Gestionar el talento humano desde la selección hasta el desarrollo profesional.

**Alcance:** Todo el personal de la organización.

**Responsable General:** Jefe de Recursos Humanos

### 4.1 Reclutamiento y Selección de Personal

Aspecto	Detalle
Objetivo	Incorporar personal competente que contribuya al logro de objetivos
Responsable	Jefe de Recursos Humanos
Tiempo Estimado	30-45 días calendario

#### Procedimiento:

##### 1 Identificación de necesidad

- 2 Recibir solicitud de personal del área requirente
- 3 Revisar y actualizar descripción del cargo
- 4 Aprobar proceso según presupuesto disponible
- 5 Definir perfil y competencias requeridas

##### 6 Convocatoria

- 7 Publicar vacante en medios apropiados
- 8 Recibir y revisar hojas de vida
- 9 Realizar preselección curricular
- 10 Contactar candidatos preseleccionados

##### 11 Proceso de selección

- 12 Aplicar pruebas técnicas específicas

- **13** Realizar evaluaciones psicológicas
- **14** Ejecutar entrevistas por competencias
- **15** Verificar referencias laborales y personales

**16 Contratación**

- **17** Negociar condiciones laborales y salariales
- **18** Elaborar y firmar contrato de trabajo
- **19** Realizar inducción organizacional completa
- **20** Registrar en nómina y sistemas internos

## 4.2 Evaluación de Desempeño

Aspecto
---------

<b>PLAN DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL</b>	<b>CÓDIGO</b>	ADT-ADT-PRG-002
	<b>VERSIÓN</b>	1
	<b>FECHA VIGENCIA</b>	OCTUBRE- 2024

<b>1. OBJETIVO</b>	
Garantizar la correcta aplicación de los manuales y procedimientos actualizados mediante la formación teórico-práctica del personal, optimizando su desempeño y alineándolo con los estándares institucionales	

<b>2. ALCANCE</b>	
<b>Cobertura</b>	Todo el personal involucrado en la operación directa o indirecta de los nuevos procesos
<b>Duración</b>	3 meses (fase inicial), con seguimiento semestral.
<b>Áreas prioritarias</b>	Procesos críticos con cambios significativos en flujos de trabajo o herramientas.

<b>3. DEFINICIONES CLAVE</b>	
<b>Competencias laborales</b>	Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para ejecutar funciones según los manuales
<b>Programa de capacitación</b>	Plan estructurado con módulos teóricos, simulaciones y evaluaciones prácticas
<b>Indicadores de éxito</b>	Reducción de errores operativos, cumplimiento de tiempos y mejora en evaluaciones de desempeño

<b>4. RESPONSABLES</b>	
<b>Área de Talento Humano</b>	Diseñar el plan, coordinar recursos y evaluar resultados
<b>Jefes de área</b>	Identificar necesidades específicas y validar contenidos
<b>Instructores internos</b>	Impartir formación y retroalimentar al personal
<b>Comité de capacitación</b>	Aprobar el plan y supervisar su ejecución

<b>5. POLÍTICAS</b>	
<b>Obligatoriedad</b>	La participación en las capacitaciones es requisito para permanecer en puestos afectados por cambios
<b>Alineación estratégica</b>	Los contenidos deben responder a los objetivos institucionales y métricas de calidad
<b>Evaluación continua</b>	Implementar pruebas pre y post capacitación, con ajustes basados en resultados

<b>6. DOCUMENTOS NECESARIOS</b>	
<b>Plan de capacitación formalizado</b>	Incluye cronograma, presupuesto y metodologías (ej. aprendizaje basado en problemas)
<b>Manuales actualizados</b>	Versiones digitales e impresas para consulta durante las sesiones
<b>Formatos de evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionarios de conocimientos.</li> <li>- Listas de verificación para simulaciones prácticas</li> </ul>
<b>Informe de cumplimiento</b>	Consolidación de asistencia, resultados y recomendaciones

<b>7. ACTIVIDADES PROPUESTAS</b>	
<b>Diagnóstico de brechas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis comparativo entre competencias actuales y requeridas por los nuevos manuales</li> <li>- Encuestas a empleados para identificar dudas recurrentes.</li> </ul>
<b>Diseño de módulos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teórico: Explicación de cambios en procedimientos, apoyado en material audiovisual.</li> <li>- Práctico: Simulaciones de casos reales usando herramientas institucionales.</li> </ul>
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sesiones presenciales/virtuales con ratio máximo de 15 participantes por facilitador.</li> <li>- Bitácora digital para registrar preguntas y soluciones durante las capacitaciones.</li> </ul>
<b>Evaluación y certificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prueba final con exigencia mínima del 85% de aciertos.</li> <li>- Entrega de certificados avalados por el comité de capacitación.</li> </ul>

<b>8. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</b>	
<b>Auditorías aleatorias</b>	Verificación in situ del uso correcto de procedimientos
<b>Encuestas de satisfacción</b>	Métrica cualitativa sobre claridad de los contenidos
<b>Actualización trimestral</b>	Revisión de manuales y ajuste del plan según feedback

<b>9. CRONOGRAMA</b>				
<b>SEMANA</b>	<b>TEMA/ACTIVIDAD</b>	<b>METODO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>
1	Inducción a nuevos manuales y procedimientos	Taller presencial	RRHH	Manuales, presentaciones
2	Simulación de casos prácticos	Aprendizaje experiencial	Jefe de área	Simuladores, casos
3	Capacitación digital sobre herramientas	E-learning	Soporte TI	Plataforma online
4	Evaluación y retroalimentación	Prueba teórica/práctica	Comité de capacitación	Formularios
5	Taller de resolución de problemas	ABP (Aprendizaje Basado en Problemas)	Instructor interno	Casos reales, foros
6	Seguimiento y cierre	Encuesta, feedback	RRHH	Formularios online

#### **Estudio de costos y beneficios**

<b>RUBRO</b>	<b>COSTO ESTIMADO</b>	<b>BENEFICIO ESPERADO</b>
Capacitación.	\$ 1.200.000	Mayor eficiencia operativa, reducción de errores.
Digitalización de manual.	\$ 800.000	Mejora en la gestión documental.
Tiempo del personal.	\$ 900.000	Mejor clima laboral, roles mas claros.

El análisis costo-beneficio muestra que los beneficios esperados superan los costos de implementación, tanto en términos de eficiencia operativa como en productividad y satisfacción del equipo. Se recomienda proceder con la implementación, realizando monitoreo y ajustes a lo largo del proceso.

## **Recomendaciones**

- Realizar revisiones y actualizaciones periódicas de los manuales de funciones, especialmente tras cambios organizativos o tecnológicos relevantes.
- Fomentar la capacitación continua para todos los miembros del área administrativa, fortaleciendo la adaptación al cambio y el compromiso con la mejora continua.
- Implementar sistemas de retroalimentación interna para evaluar la efectividad de los manuales y la satisfacción del personal.
- Mantener abierta la comunicación entre áreas y niveles jerárquicos, para identificar rápidamente duplicidades, inconsistencias o nuevas necesidades.
- Priorizar la integración de herramientas tecnológicas de gestión administrativa para mejorar la eficiencia y asegurar el cumplimiento normativo.

## **Conclusión**

El desarrollo y la implementación del plan de mejora en la elaboración de manuales de funciones en SIA LOGÍSTICA S.A.S ha permitido dar respuesta a una situación problemática que, si bien común en las empresas que están creciendo, es un gran obstáculo para trabajar de forma eficiente y consolidar la empresa como tal. El desarrollo y la puesta en práctica del trabajo evidenció cómo el no contar con manuales de funciones claros y debidamente actualizados generaba confusiones en la asignación de funciones y responsabilidades, pero también dificultades para la integración de nuevos empleados, la evaluación objetiva del desempeño o la propia comunicación interna, lo que significaba un problema muy claro en la productividad y el clima laboral de la empresa.

La propuesta planteada se sustentaba en teorías administrativas clásicas y contemporáneas, como los principios de Fayol, la administración por objetivos de Drucker o la calidad total de Deming; permitiendo plantear una propuesta estructurada que descansara en la claridad organizativa, el alineamiento de objetivos o la mejora continua de la misma. El proceso metodológico, que eliminaba análisis de necesidades, diagnóstico organizacional, diseño participativo o evaluación periódica, garantizaba la pertinencia de los manuales de funciones para la propia organización, pero también la adaptabilidad a la realidad y a las dinámicas de SIA LOGÍSTICA S.A.S.

Como uno de los logros más importantes se destaca la oportunidad de establecer una estructura organizativa más sólida, mediante descripciones de cargos precisas y procesos administrativos estandarizados. De esta forma, el personal se ha podido formar y adaptar, y se han optimizado las delegaciones de funciones y detectadas áreas de mejora que han contribuido a la especialización en la gestión interna, y a aumentar la cultura organizacional que persigue la excelencia y la sostenibilidad.

De la misma forma, la implementación de los manuales de funciones ha repercutido positivamente en la gestión del talento humano, mediante evaluaciones más objetivas y justas, y de necesidades en cuanto a formación y desarrollo profesional. La claridad de las responsabilidades ha permitido disminuir la sobreposición de las tareas y los conflictos interpersonales, favoreciendo un ambiente más colaborativo y eficiente. Un buen alineamiento con la norma legal y los estándares internacionales, como la ISO 9001 y la ISO 45001, hace que la empresa cada vez se posicione mejor en términos de bienes y servicios, propiciando al mismo tiempo nuevas oportunidades de crecimiento y consolidación.

Pero el proceso también dejó ver ciertos desafíos y limitaciones, como la necesidad de ir actualizando los manuales frente a los cambios en el ámbito organizativo y tecnológico, o la necesidad de crear una cultura de mejora continua en la que todas las instancias estuvieran comprometidas. En este sentido, sería importante generar mecanismos periódicos de revisión y feedback, así como también incentivar la participación del personal en la localización y resolución de nuevos problemas.

En última instancia, la experiencia acumulada durante la implementación de este plan de mejora no solo ha permitido atender a una necesidad concreta de SIA LOGÍSTICA S.A.S., sino que además ha permitido ir generando aprendizajes importantes en cuanto a la gestión del documento, la planeación estratégica y el liderazgo participativo a partir de la construcción de organizaciones robustas y resilientes. De cara al futuro, la empresa tiene ahora la posibilidad de contar con herramientas y bases para abordar los desafíos del entorno competitivo, consolidar su crecimiento y seguir entregando valor a sus clientes, colaboradores y al sector en su totalidad.

Con todas las razones que hemos expuesto con anterioridad, este trabajo representa no solo una importante aportación para la empresa SIA LOGÍSTICA S.A.S, sino que también establece un punto de partida para otras empresas del sector las cuales tienen problemas semejantes a los que hemos expuesto en el presente trabajo y ponen de manifiesto que la buena gestión de los recursos humanos y la claridad de la organización son elementos esenciales para el éxito y la viabilidad de la empresa.

Es importante destacar que el presente plan de mejoramiento aún no ha sido ejecutado. Todas las estrategias, acciones y resultados previstos corresponden a un diseño y proyección basada en el diagnóstico realizado.

## **Bibliografía**

### **Libros y fuentes teóricas**

Fayol, H. (1916). \*Administración industrial y general\*. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.

Drucker, P. F. (1954). \*The practice of management\*. New York, NY: Harper & Row.

Deming, W. E. (1986). \*Out of the crisis\*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.

Beckhard, R. (1969). \*Organizational development: Strategies and models\*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Brigham, E. F. (2010). \*Fundamentals of financial management\* (13th ed.). Mason, OH: South-Western Cengage Learning.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). \*Metodología de la investigación\* (6ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

### **Normatividad y normas técnicas**

Constitución Política de Colombia [Const.]. Artículos 53 y 123. 7 de julio de 1991 (Colombia).

Código Sustantivo del Trabajo [CST]. Decreto 3743 de 1950. Artículos 23 y 57. 26 de junio de 1950 (Colombia).

Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. 11 de julio de 2012 (Colombia).

Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. 26 de mayo de 2015 (Colombia).

Ley 789 de 2002. Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunas disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo. 27 de diciembre de 2002 (Colombia).

International Organization for Standardization. (2015). \*Quality management systems – Requirements\* (ISO 9001:2015).

International Organization for Standardization. (2018). \*Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use\* (ISO 45001:2018).

### **Bibliografía web**

Lean Construction México. (s.f.). Teoría de Fayol: funciones y principios de administración.

<https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-fayol-funciones-y-principios-de-administraci%C3%B3n>

Toolshero. (s.f.). Administración por objetivos.

<https://www.toolshero.es/administracion/administracion-por-objetivos/>

Tramontana. (s.f.). Calidad total.

<https://www.tramontana.net/blog/calidad-total>

ICESI. (2014). Definiciones de Desarrollo Organizacional hechas por los expertos.

<https://www.icesi.edu.co/blogs/zoogestion/files/2014/10/Definiciones-de-Desarrollo-Organizacional-Hechas-por-los-Expertos.pdf>

Studocu. (s.f.). Teoría estructura financiera.

<https://www.studocu.com/co/document/corporacion-tecnologica-de-bogota/contabilidad-financiera-i/teoria-estructura-financiera/49558401>

Universidad Libre. (s.f.). Plan de mejoramiento al manual.

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/16389/PLAN%20DE%20MEJORAMIE NTO%20AL%20MANUAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Universidad Católica de Chile. (s.f.). Cómo elaborar un marco conceptual.

[http://comunicacionacademica.uc.cl/images/recursos/espanol/escritura/recurso\\_en\\_pdf\\_extens o/15\\_Como\\_elaborar\\_un\\_marco\\_conceptual.pdf](http://comunicacionacademica.uc.cl/images/recursos/espanol/escritura/recurso_en_pdf_extens o/15_Como_elaborar_un_marco_conceptual.pdf)

Secretaría del Senado. (s.f.). Constitución Política de Colombia.

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

Concepto.de. (s.f.). Fuentes de información.

<https://concepto.de/fuentes-de->

[informacion/#:~:text=Testimonios%2C%20fotograf%C3%ADas%2C%20objetos%2C%20documentos,%2C%20enciclopedias%2C%20res%C3%BAmenes%2C%20s%C3%ADntesis.](https://concepto.de/fuentes-de-informacion/#:~:text=Testimonios%2C%20fotograf%C3%ADas%2C%20objetos%2C%20documentos,%2C%20enciclopedias%2C%20res%C3%BAmenes%2C%20s%C3%ADntesis.)

QuestionPro. (s.f.). Métodos de investigación.

<https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de->

[investigacion/#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20de%20investigaci%C3%B3n%20se,un%20producto%20o%20resultado%20particular.](https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-investigacion/#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20de%20investigaci%C3%B3n%20se,un%20producto%20o%20resultado%20particular.)

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (s.f.). Encuesta Anual Manufacturera (ENAM).

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/industria/encuesta-anual-manufacturera-enam>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2023). Boletín Encuesta Anual Manufacturera 2022.

<https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EAM/bol-EAM-2022.pdf>

## Anexos

### Anexo 1. Cuestionario de Evaluación de Conocimientos

Nombre: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

#### Parte 1: Conocimientos Teóricos

1. ¿Cuál es el objetivo principal del nuevo manual de procedimientos implementado en su área?

- a) Mejorar la comunicación interna
- b) Estandarizar procesos y aumentar la eficiencia
- c) Reducir costos únicamente
- d) Ninguna de las anteriores

2. Según el nuevo procedimiento, ¿cuál es el primer paso que debe realizar antes de iniciar cualquier proceso operativo?

- a) Informar al supervisor
- b) Revisar los recursos disponibles y leer el manual
- c) Llamar al cliente
- d) Esperar instrucciones

3. ¿Dónde puede consultar la versión actualizada de los manuales y procedimientos?

- a) Solo en formato impreso
- b) En la plataforma digital institucional y en formato impreso
- c) Preguntando a un compañero
- d) No están disponibles

4. ¿Qué debe hacer si identifica un error o una mejora posible en el procedimiento?

- a) Ignorarlo
- b) Reportarlo a través del canal establecido en el manual
- c) Modificar el procedimiento por cuenta propia
- d) Esperar a la próxima reunión

5. ¿Cada cuánto tiempo se revisarán y actualizarán los manuales según la política institucional?

- a) Anualmente
- b) Trimestralmente
- c) Cuando lo solicite el personal
- d) Nunca

Parte 2: Aplicación Práctica

6. Describa brevemente el procedimiento correcto para iniciar un proceso crítico según el nuevo manual.

---

7. Enumere dos indicadores clave que debe monitorear para asegurar el cumplimiento del procedimiento.

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_

8. Explique qué haría si durante la ejecución de un procedimiento detecta una situación no contemplada en el manual.

---

### Parte 3: Reflexión y Satisfacción

9. ¿Considera que la capacitación recibida le permitió comprender y aplicar los nuevos procedimientos?

a) Sí, completamente

b) Parcialmente

c) No, necesito más capacitación

10. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la capacitación o los manuales?

---

---

## Anexo 2. Formato de Asistencia de Capacitación

<b>LISTADO DE ASISTENCIA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GIC-CAL-FT-003
	<b>VERSIÓN:</b>	1
	<b>FECHA VIGENCIA:</b>	NOVIEMBRE - 2023

<b>FECHA:</b>				<b>HORA INICIO:</b>		<b>AM</b>	<b>PM</b>	<b>HORA FINALIZACIÓN:</b>		<b>AM</b>	<b>PM</b>
<b>TIPO:</b>	REUNION		CAPACITACIÓN		OTRO			<b>DESCRIPCIÓN (OTRO):</b>			
<b>TEMA GENERAL:</b>											
<b>RESPONSABLE:</b>							<b>CARGO:</b>				
<b>LUGAR:</b>											

ASISTENTES				
No.	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	PROCESO	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				