

	Trabajo de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	---	---

DISEÑO DEL PLAN ESTRATEGICO EN LA EMPRESA SERVICIOS JCR.

ADRIANA PATRICIA PÉREZ PÉREZ

Código estudiantil: 2016120079

Trabajo presentado como requisito de opción de grado para el título de:

Economía

MERCEDES MARTINEZ ZABALETA

Tutor de prácticas profesionales

ADRIANA CARDENAS OSORIO

Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ECONOMIA
SINCELEJO, SUCRE
2021

Tabla de contenido

1-	INTRODUCCIÓN	3
2-	GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	4
2.1	ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES	4
2.1.1	Nombre y razón social.....	4
2.1.2	Estructura y Organigrama	4
2.1.3	Número de trabajadores.....	5
2.1.4	Aspectos legales y económicos	5
3-	FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	6
3.1	Historia	6
3.2	Misión.....	7
3.3	Visión	7
4-	INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO.....	8
4.1	DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.	8
4.2	Descripción de las actividades asignadas.....	9
5-	PROPUESTA	9
5.1	Título de la propuesta.	10
5.2	Diagnóstico.....	10
5.3	Planteamiento o identificación del problema.....	11
6-	JUSTIFICACIÓN.....	12
7-	OBJETIVO GENERAL.....	12
8-	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
9-	REFERENTES TEÓRICOS	13
10-	PLAN DE ACCIÓN	15
11-	RESULTADOS OBTENIDOS	16
11.1	Valoración y resultados de la encuesta.....	16
12-	AUTOEVALUACION	¡Error! Marcador no definido.
12.1	Ausencia de saberes	19
12.2	Logros alcanzados	1919
12.3	Reconocimientos obtenidos.....	20
12.4	Análisis crítico de su experiencia en la práctica.	20

13-	RECOMENDACIONES GENERALES	21
14-	CONCLUSIONES.	21
15-	BIBLIOGRAFÍA.....	233
16 -	ANEXOS	255

1- INTRODUCCIÓN

La empresa SERVICIOS JCR S.A.S es una empresa pequeña, del sector de servicios integrales situada en la ciudad de Sincelejo, tiene como objeto social realizar toda actividad referente a los servicios integrales, como lo son los servicios de aseo, consejería y jardinería, en todo lo relacionado con limpieza de edificios, clínicas y hospitales.

La empresa ha estado cumpliendo las perspectivas del mercado, por ello es importante que se tenga un estudio en cuanto a las decisiones y acciones que le faciliten ser una empresa muy competitiva y así utilizar esas ventajas y capacidades convirtiéndolos en un potencial más alto para la compañía, permitiendo alcanzar habilidades únicas en el mercado.

Con la finalidad de mejorar continuamente, surgió la necesidad de diseñar un plan estratégico para posicionarse como líder en el mercado. Por ello que se toma la iniciativa de implantar esta propuesta

En la elaboración de este trabajo se utilizaron herramientas aplicadas en la planeación estratégica; además, se realizó una encuesta para determinar el conocimiento que tienen los empleados en la parte administrativa; en la matriz PCI se evaluó en que categoría se

encuentran las fortaleza y debilidades de los recursos internos de la empresa y el modelo de las cinco fuerzas de Porter se utilizó como instrumento analítico.

2- GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1 ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES

2.1.1 Nombre y razón social

Servicios JCR S.A.S, está ubicada en la carrera 36 N° 3431 P1 L1 y L2 Barrio Medellín – Colombia, Sincelejo (Sucre).

E-mail: serviciosjcr01@gmail.com

Teléfono: 3205692354

2.1.2 Estructura y Organigrama

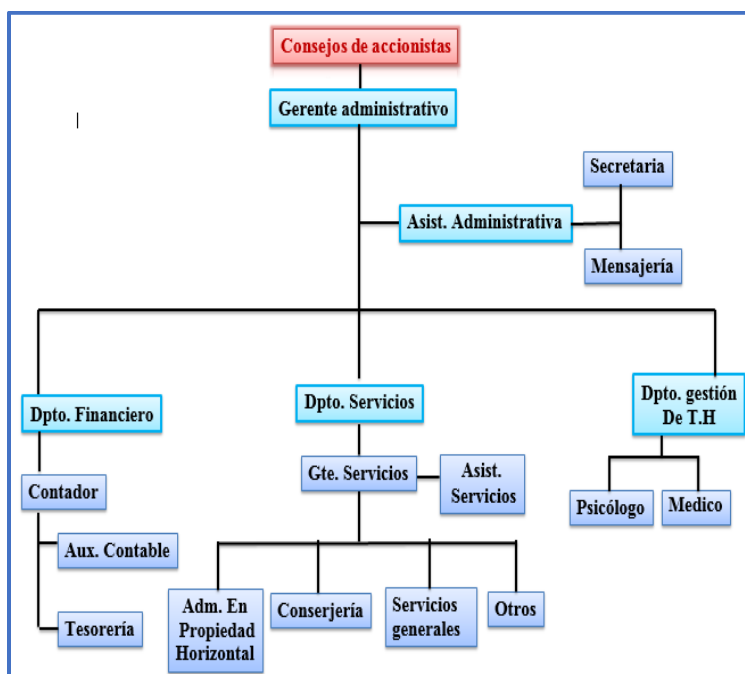


Ilustración 1 Organigrama de servicios JCR.

2.1.3 Número de trabajadores

En la empresa Servicios JCR S.A.S hay 154 trabajadores, donde 123 son conserjes, 24 en servicios generales y 7 administrativos

2.1.4 Aspectos legales y económicos

La empresa Servicios JCR, se constituyó por documento privado de asamblea constitutiva de Sincelejo del 15 de octubre de 2014, y fue inscrita el 16 de marzo de 2015 bajo el número 19028 del libro noveno cómo persona jurídica **servicios JCR** sociedad por acciones simplificadas (S.A.S), con término de vigencia de duración de la persona jurídica indefinida. Su constitución fue por medio de la matrícula No. 86717 del 16 de marzo de 2015.

La empresa presenta su composición de capital de la siguiente manera:

Tabla 1. Tabla de aportes de capital

Número de acción	1.000 acciones
Capital autorizado	\$1.000.000
Capital suscrito	\$1.000.000
Capital pagado	\$1.000.000

Fuente: Servicios JCR (2021).

Las principales actividades que promueven la economía de la oficina son: servicios de conserjería y servicios generales (aseadores, jardineros).

3- FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.

3.1 Historia

La empresa servicios JCR S.A.S fue creada el 10 de diciembre de 2014 e inició su actividad el 1 de mayo de 2015; para ese tiempo era la única empresa que se creó con la finalidad de prestar los servicios de conserjería y servicios generales en conjuntos residenciales y edificios, convirtiéndose en la empresa líder de Sincelejo en este ámbito. Se constituyó por documento privado de asamblea constitutiva de Sincelejo del 15 de octubre de 2014, y fue inscrita el 16 de marzo de 2015 bajo el número 19028 del libro noveno cómo persona jurídica servicios JCR sociedad por acciones simplificadas (S.A.S), con término de vigencia de duración de la persona jurídica indefinida. Su constitución fue por medio de la matrícula No. 86717 del 16 de marzo de 2015.

Actualmente está ubicada en la carrera 36 N° 3431 P1 L1 y L2 barrio Medellín de Sincelejo y tiene como objeto principal la prestación de servicios de procesos administrativos, control y supervisión en propiedad horizontal, servicios generales, aseo, consejería, limpieza general de interiores, mantenimiento, eliminación de basuras, seguridad y vigilancia en envíos de correspondencia y recepción.

La empresa por ser prestadora de servicios de conserjería y servicios generales maneja un personal administrativo y un personal que brindan sus servicios fuera de las instalaciones de la misma, es decir, los conserjes y las señoras del servicio general, estos mismos se clasifican en personal fijo y relevante.

La estructura organizacional de la sociedad es funcional, puesto que se basa en las funciones a realizar por cada colaborador.

3.2 Misión

Servicios JCR es una empresa privada que brinda soluciones eficientes a todos nuestros clientes y prospectos, mediante la prestación en gestión de conserjería y servicios generales, implementando la mejora continua en todos nuestros procesos y contando con un talento humano capacitado y comprometido, para satisfacer los requerimientos de nuestro mercado objetivo.

3.3 Visión

Consolidarnos para el año 2025 como una empresa líder en la prestación en gestión de Conserjería y Servicios Generales a nivel local y regional, donde no solo la calidad humana y administrativa sea un distintivo competitivo, sino también la eficiencia de nuestros servicios en aras de satisfacer las necesidades de nuestro mercado objetivo.

4- INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

4.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.

El área de trabajo donde se desarrollaron las prácticas profesionales, fue en las oficinas de gestión humana de la empresa Servicios JCR en Sincelejo Sucre; la cual se ocupa de realizar, organizar, coordinar, responder, ejecutar tareas administrativas que estén vinculadas con el pago de los sueldos y liquidaciones, certificados de servicios y salarios cuando sean solicitados, además del archivo de hojas de vidas del personal y otras actividades que puedan ser asignadas de acuerdo con su naturaleza como lo son los programas de bienestar social donde se encuentran las capacitaciones, asimismo, la organización de las bases de datos y realización de contratos de los trabajadores.

La secretaria de gestión humana está dirigida por la doctora Adriana Cárdenas Osorio, sus funciones van encaminadas a liderar las actividades administrativas, estas a su vez están desarrolladas por un equipo de trabajo, el cual está comprometido con los objetivos y metas de la organización.

Mi papel en servicios JCR está relacionado directamente con el área administrativa, de manera que entregué apoyo para una buena realización de actividades, actualización de bases de datos, diseño de manual de funciones de forma descriptiva, señalando las responsabilidades, nivel de autoridad, funciones y naturaleza del cargo, esto con el fin de que las labores se realicen de forma más eficiente, realización de contrato y archivo de hojas de vida a trabajadores. El apoyo que ofrezco a la entidad ayudó a la buena gestión en los procesos de la empresa.

4.2 Descripción de las actividades asignadas.

Durante las prácticas profesionales la labor del practicante consistió en:

- Apoyo técnico en el área administrativa
- Realizar contratos a los trabajadores de nuevo ingreso
- Diseñar manual de funciones.
- Archivar y armar las hojas de vida de los trabajadores
- Actualizar las bases de datos de la empresa
- Realizar certificados

5- PROPUESTA

Con el propósito de mejorar ciertos aspectos en la organización, más específicamente a nivel operativo y administrativo, el practicante se ve en la necesidad de proponer un plan estratégico para posicionar a la empresa como líder local, por medio de un conjunto de métodos ligados con la planeación estratégica, a través de la realización de encuestas para conocer, identificar y determinar actitudes y comportamientos de los empleados, a fin de obtener un mejor rendimiento dentro del área laboral.

Asimismo, valorar en que grado se encuentran las fortalezas y debilidades internas de la empresa utilizando la matriz de análisis interno PCI, para así analizar el nivel de competencia de la empresa dentro del sector que pertenece, adicional se pretende utilizar otra herramienta la cual es, el modelo de las cinco fuerzas de Porter a fin de facilitar el desarrollo de la estrategia de negocio de la organización.

Es importante destacar que la implementación de este plan estratégico traerá grandes ventajas a la hora de posicionarse como líder local dado que permitirá un buen desarrollo en las actividades de cada área, por ende, habrá mayor desenvolvimiento en la realización de las tareas asignadas, al mismo tiempo se alcanzaría a mejorar la eficiencia en las labores señaladas cumpliendo con los direccionamientos establecidos por la empresa.

5.1 Título de la propuesta.

Diseño del plan estratégico de la empresa de servicios integrales JCR S.A.S.

5.2 Diagnóstico.

Tabla 2. Diagnostico. DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Factores internos de la empresa	• Personal capacitado • Amplio portafolio de servicios • Costos competitivos	• Falta de capacitaciones al personal • Falta de estrategias de marketing para hacerse conocer • Poca planeación de metas a largo plazo
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS

Factores Externos de la empresa	• Amplitud de ofertas laborales a nivel local • Buenas relaciones con clientes • Conocimiento de las necesidades del sector	• Competencia reconocida y alta trayectoria • Poco reconocimiento de la empresa • Nuevos competidores
--	---	---

Fuente: elaboración propia (2021).

5.3 Planteamiento o identificación del problema

Realizando un análisis interno en las diferentes áreas de la empresa, e identificando las problemáticas que urgen de una solución, la practicante toma la iniciativa de crear un plan estratégico en el que abarca a través de diferentes instrumentos el fortalecimiento tanto de la empresa a un mayor posicionamiento a nivel local e inclusive nacional como también mejoras en actividades y labores internos de la empresa, lo que está relacionado con las actitudes, comportamientos y necesidades de los trabajadores.

Por otro lado, se identificaron problemas en el área de gestión humana como lo es, recaudación de hojas de vida forma deficiente, existencia de un manual de funciones incompleto, escasas de información y retroalimentación de las bases de datos, por último, falta de comunicación entre los empleados que conforman la entidad.

Las dificultades anteriormente expuestas, llevan como consecuencia la creación de un plan estratégico que mejore significativamente las acciones a corto, mediano y largo plazo en las

diferentes actividades y/o áreas de la empresa. Cabe resaltar la importancia de promover el conocimiento a través de capacitaciones y programas de apoyo para el mejoramiento del entorno empresarial.

6- JUSTIFICACIÓN

La empresa Servicios JCR S.A.S. situada en la ciudad de Sincelejo, es una empresa de servicios integrales, cuyas mejoras provienen de contar con todos los beneficios necesarios para la satisfacción del cliente, contando con personas capacitadas y con experiencias en los oficios a realizar, con el propósito de prestar la mejor atención, reducir gastos y tiempo, puesto que la empresa tiene mucho potencial para llegar a consolidarse como líder en el mercado, rentable y sostenible económicamente.

Para esto la empresa Servicios JCR S.A.S. busca acoplarse a las nuevas expectativas de la competitividad, innovación y mejoramientos, que van a permitir la permanencia en el mercado, para ellos es necesario contar con herramientas que serán útiles para poder llevar esta labor.

Finalmente, esta propuesta se elaboró con el objetivo de crear o diseñar el plan estratégico de la empresa JCR S.A.S para obtener una mejor rentabilidad, y así permitir un posicionamiento en el mercado competitivo, por medio de estrategias que faciliten la identificación y determinación de acciones que impulsen a la vez, el fortalecimiento de la empresa.

7- OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan estratégico para empresa SERVICIOS JCR servicios integrales, que le permita posicionarse como líder local en el mercado que pertenece.

8- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los requerimientos y necesidad de la empresa, con el fin de dar soluciones a través del diseño de planeación propuesto.
- Describir el entorno de la competencia de la empresa SERVICIOS JCR servicios integrales a través del modelo de las cinco Fuerzas de Porter.
- Proponer el plan de acción u operativo para llevar a cabo las estrategias definidas

9- REFERENTES TEÓRICOS

Aguirre (2015) define el planeamiento estratégico como:

Un método que contiene un proceso de análisis racionalizado del contexto interno y externo en el cual opera la empresa y la elaboración de un diagnóstico de la situación en que se encuentra, a partir de la cual se facilita la fijación de objetivos, estrategias y los medios tácticos para el cumplimiento de la meta, con la finalidad de mejorar el rendimiento competitivo a favor de la empresa (p.3).

La planeación estratégica como un método "tiene la finalidad de establecer una serie de objetivos y metas que se deben alcanzar en el futuro, los cuales deben ser medibles y alcanzables, y que se puedan evidenciar de forma concreta" (Noguera, Barbosa, y Castro, 2014, pág. 2).

Mejía, Agudelo, y Soto (2016) definen la planeación estratégica como "un proceso en donde se determinan la misión, los objetivos principales, las estrategias y las políticas que gobiernan la adquisición y la asignación de recursos para alcanzar las metas de la organización" (p.2).

Además, Uzarskia y Broomeb (2019) plantean que "la planificación estratégica se define como un conjunto de procesos. Emprendido para desarrollar una gama de estrategias para ayudar a una organización a lograr sus metas y objetivos en un período de tres a cinco años" (p.1). Implementado el "desarrollo de tres fases bien definida como son: la formulación de la estrategia. la implantación y la evaluación de la estrategia" (Bernal, 2018, p. 2).

El plan estratégico se realiza para comprender dicha empresa con el fin conocerla y encontrar cuáles son esos aspectos negativos que está deteniendo a la empresa y la impide avanzar, apoyarse en todo lo positivo para tomar ventaja y así desarrollar un plan que direcciona a las empresas a desarrollar al máximo sus ideales propuestos en su misión y visión los cuales se verán reflejados al finalizar el plan estratégico propuesto.

Para el desarrollo del plan de estratégico es muy importante tener en cuenta cuáles son sus etapas para así llevar a cabo un plan con éxito.

1. El análisis del entorno.
2. El análisis organizacional.
3. Redefinir o definir la visión, misión, y objetivos (Según las necesidades o carencias por mejorar).
4. Formular estrategias.

Haciendo referencia a los aspectos donde reside la importancia del plan estratégico se hace mención a lo señalado por Contreras (2000).

- Es un proceso que permite establecer un sentido de la dirección en un entorno cambiante, aprovechando las oportunidades y reduciendo los riesgos del entorno. Además, permite responder a situaciones inesperadas o sorpresas que pueden afectar a la organización;
- Orienta el trabajo de los miembros de la organización hacia un panorama futuro, esclareciendo hacia dónde deben dirigir sus esfuerzos, y los motiva a trabajar en conjunto, aportar ideas, hacerlos partícipes de las decisiones, creando un ambiente de trabajo en comunidad;
- Permite fijar objetivos y estrategias que sirven para controlar y evaluar el desempeño de la alta dirección, y dentro de este marco hacer un uso eficiente de los recursos e integrar y coordinar mejor las actividades administrativas;
- Ayuda a identificar los grandes problemas estratégicos y a predecir el desempeño futuro de la organización.

10- PLAN DE ACCIÓN

Tabla 3. Plan de acción

ACTIVIDADES/MESES	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
Semanas de introducción y área de estudio																				
Diseñar manuales de funciones																				
Actualizaciones de bases de bases de datos																				

11.1.1 Capacidad competitiva

En la capacidad competitiva tuvo como resultado de moderadamente satisfecha de valoración, se deduce que se tiene que mejorar la cartera de servicios además de la calidad en los servicios al cliente, exclusividad, mejorar la publicidad y canales de distribución.

11.1.2 Capacidad tecnológica

Se obtuvo como resultado en la capacidad tecnológica, moderadamente satisfecho de valoración, lo que indica que debe haber una mejora en la estructura técnica ya sea en un software y hardware para la optimización de los procesos administrativos.

11.1.3 Capacidad financiera

Se obtuvo como resultado en la capacidad financiera, poco satisfecho de valoración, se relaciona con la baja capacidad de endeudamiento y una inversión un poco baja.

11.1.4 Capacidad directiva

Se obtuvo como resultado en la capacidad directiva, moderadamente satisfecho en la valoración, pues la formulación de la estrategia no está muy organizada ya que se evidencia que los trabajadores en su mayoría no cuentan con un conocimiento en la planeación estratégica.

11.4.5 Resultados de la matriz PCI

Conforme a la matriz PCI se establece:

Tabla 3. Resultados matriz PCI.

FORTALEZAS	DEBILIDADES

Comunicación y control	Toma de decisiones
Imagen corporativa	Utilización de planes estratégicos
Crecimiento en el mercado laboral	Orientación Laboral
Flexibilidad del mercado	Obtención de personal

Fuente: elaboración propia (2021)

- Resultado de las fuerzas de Porter

Conforme a las cinco fuerzas de Porter se establece:

Tabla 4. Resultados fuerzas de Porter

FUERZAS	BAJO	MEDIO	ALTO
Barreras de salida	2	2	
Barreras de entrada		2	1
Amenazas de sustitutos	1	2	
Poder de proveedores	1	2	
Rivalidad de competitividad	2	2	1
Poder de compra	2	2	
TOTAL	7	12	3

Fuente: elaboración propia (2021)

Basándonos en los análisis de la matriz PCI y las cinco fuerzas de Porter se establecieron los siguientes objetivos estratégicos:

11.1.5 Alcance financiero:

Lo que busca es una mejor participación entrando al mercado a través una renovación en su plan de marketing por medio de un diseño de promoción o publicidad de una buena plataforma digital o medios de comunicación.

11.1.6 Alcance de competitividad:

Es una estrategia que busca el desarrollo del mercado en áreas nuevas por medio de una recopilación de la información de clientes en zonas diferentes a la que se encuentra la empresa para crear un mercado, sin salirse de sus límites, para poder tener cumplimiento.

11.1.7 Alcance tecnológico:

Es una estrategia para una mejor participación de los empleados para una exitosa planeación de estrategia por medio de un software que pueda conectar todos los procesos de la empresa.

12- AUTOEVALUACIÓN

12.1 Ausencia de saberes

En el lapso de tiempo, el practicante logró adquirir nuevos conocimientos gracias a la guía y apoyo del jefe inmediato y demás colaboradores, no se encontraba segura en algunos términos o actividades a desarrollar, sin embargo, por medio del internet la practicante pudo lograr realizar lo propuesto.

12.2 Logros alcanzados

El conocimiento obtenido en la Universidad fue de manera teoría al momento de enfrentarse a las practicas, a la estudiante le surgieron miedos e inseguridades como es la forma de expresase, pero gracias al personal de la empresa pudo superarlo y mejorando de manera

positiva en el transcurso de sus prácticas. Creciendo no solo en el ámbito profesional sino en lo personal, gracias a las relaciones interpersonales.

12.3 Reconocimientos obtenidos

Dentro de las funciones desarrolladas, el practicante ha logrado reforzar sus habilidades y destrezas en cuanto al desarrollo de herramientas para la realización de sus actividades asignadas, cumpliendo los objetivos propuestos al iniciar en el mundo laboral.

Conoció el manejo de la empresa, mejoró sus habilidades con las herramientas de Excel, creando bases de datos, organizando la información para una mejor organización, cabe resaltar que participo en todas las actividades realizadas por la empresa.

12.4 Análisis crítico de su experiencia en la práctica.

El practicante tuvo la oportunidad de desarrollar diferentes habilidades y destrezas que son fundamentales para tener un buen desenvolvimiento en el campo laboral, creciendo personal y profesionalmente, brindando buenas bases para aportar a la sociedad, teniendo valores éticos y morales fuera o dentro del mercado laboral.

Por otro lado, cabe resaltar a la Universidad del Magdalena por cada una de las cátedras que están comprometidas a la formación profesional e integral del estudiante, dándole varios perfiles en el cual se sienta más cómodo para ejercer y crecer, como lo son los amplios perfiles que tiene la carrera de Economía.

13- RECOMENDACIONES GENERALES

La empresa debe tomar en cuenta que el mercado cambia constantemente y se debe adaptar a él, además, de entender que los procesos administrativos son necesarios para el fortaleciendo y mejoramiento de la empresa.

Se debe tener claro que una planeación estratégica aun en una pequeña empresa es más eficaz y eficiente para tener grandes rentabilidades. Se debe seguir un análisis constante para comprobar que si se estén cumpliendo con los objetivos esperados y deseados. Así mismo, informar a los empleados del plan de estrategia y las medidas administrativas que se tomen.

14- CONCLUSIONES.

Durante el periodo de prácticas en la empresa Servicios JCR, a través de diferentes análisis y las actividades realizadas diariamente en la empresa, la practicante observó falencias e inconveniente en las funciones administrativas y operativas de la entidad, por lo tanto, se tomó la iniciativa de diseñar un plan estratégico que llevará a esta organización a posicionarse como líder local en el mercado.

Así mismo, al implementar el plan de estrategias facilitaría a los empleados de todas las áreas recibir responsabilidades para asumir correctivos hacia el mejoramiento de los procesos, además permitiría a la empresa ser más competitiva, aumentado la participación en el mercado.

Cabe resaltar, que al basarnos en la matriz PCI, y en el análisis de las Fuerzas de Porter, se establecieron los objetivos estratégicos con el fin de realizar un seguimiento y medición de

estos procesos. Por otra parte, se deben realizar mejoras en los recursos tecnológicos y administrativos, que faciliten el intercambio de información en las diferentes dependencias.

15- BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (2015). **Inteligencia estratégica: un sistema para gestionar la innovación** Estudios Gerenciales. 3, recuperado en: <https://pdf.sciencedirectassets.com/287546/1-s2.0-S0123592314X00094/1-s2.0-S0123592314001594/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz////////wEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIGH5551E6+BQncacOD9lzwPg6dK04jpLROSxPZ0A5StA iEA/31fYIWA>
- Cinco fuerzas de Porter, recuperado en: <http://activaconocimiento.es/las-cinco-fuerzas-de-porter/>
- Contreras, Fortunato. (2000) **Planeamiento estratégico en bibliotecas y centros de documentación.** Lima, recuperado en: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/san%2520martin_ac/Cap2.PDF&ved=2ahUKEwitmZO_tKjzAhXyTDABHcvHD9YQFnoECEMQAQ&usg=AOvVaw0FR8Sl-YVrVxheKP_fmX1T&cshid=1633065256689
- Matriz PCI, recuperado en: <https://gerest.es.tl/analisis-pci.htm>
- Mejía, C., IAgudelo, s., & Soto, O. (2016). **Planeación por escenarios: un caso de estudio en una empresa de consultoría logística en Colombia. ESTUDIOS GERENCIALES, 2,** recuperado en: [https://pdf.sciencedirectassets.com/287546/1-s2.0-S0123592316X00022/1-s2.0-S012359231600005X/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEa](https://pdf.sciencedirectassets.com/287546/1-s2.0-S0123592316X00022/1-s2.0-S012359231600005X/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEa)

CXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIETrLtsKyWDU72et7%2F1AwaXHAOHb1nuQ9D

Ak7lxoYUf9AiA4m0SB2aVg0s

-Noguera, Á., Barbosa, D., & Castro, G. (2014). Estrategia organizacional: una propuesta de estudio. 2, recuperado en:

[https://pdf.sciencedirectassets.com/287546/1-s2.0-S0123592314X00069/1-s2.0-](https://pdf.sciencedirectassets.com/287546/1-s2.0-S0123592314X00069/1-s2.0-S0123592314001144/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIGH5551E6%2BBQncaeOD9lzwPg6dK04jpLR0SxPZoA5StAiEA%2F3IfYIWA)

[S0123592314001144/main.pdf?X-Amz-Security-](https://pdf.sciencedirectassets.com/287546/1-s2.0-S0123592314001144/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIGH5551E6%2BBQncaeOD9lzwPg6dK04jpLR0SxPZoA5StAiEA%2F3IfYIWA)

[Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEa](https://pdf.sciencedirectassets.com/287546/1-s2.0-S0123592314001144/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIGH5551E6%2BBQncaeOD9lzwPg6dK04jpLR0SxPZoA5StAiEA%2F3IfYIWA)

[CXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIGH5551E6%2BBQncaeOD9lzwPg6dK04jpLR0S](https://pdf.sciencedirectassets.com/287546/1-s2.0-S0123592314001144/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIGH5551E6%2BBQncaeOD9lzwPg6dK04jpLR0SxPZoA5StAiEA%2F3IfYIWA)

[xPZoA5StAiEA%2F3IfYIWA](https://pdf.sciencedirectassets.com/287546/1-s2.0-S0123592314001144/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIGH5551E6%2BBQncaeOD9lzwPg6dK04jpLR0SxPZoA5StAiEA%2F3IfYIWA)

-Uzarskia, D., & Broomeb, M. (2019). A Leadership Framework for Implementation of an Organization's Strategic Plan. Journal of Professional Nursing, 2, recuperado en:

[https://pdf.sciencedirectassets.com/272430/1-s2.0-](https://pdf.sciencedirectassets.com/272430/1-s2.0-S8755722318X00076/1-s2.0-S8755722318301510/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQDJAKH4bI2w0LhmwpieFko3JMHN1W3zeNyF20Bw8ZeysAIhAI3PEt7ZLK40)

[S8755722318X00076/1-s2.0-S8755722318301510/main.pdf?X-Amz-Security](https://pdf.sciencedirectassets.com/272430/1-s2.0-S8755722318X00076/1-s2.0-S8755722318301510/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQDJAKH4bI2w0LhmwpieFko3JMHN1W3zeNyF20Bw8ZeysAIhAI3PEt7ZLK40)

[Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEa](https://pdf.sciencedirectassets.com/272430/1-s2.0-S8755722318X00076/1-s2.0-S8755722318301510/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQDJAKH4bI2w0LhmwpieFko3JMHN1W3zeNyF20Bw8ZeysAIhAI3PEt7ZLK40)

[CXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQDJAKH4bI2w0LhmwpieFko3JMHN1W3zeNyF2](https://pdf.sciencedirectassets.com/272430/1-s2.0-S8755722318X00076/1-s2.0-S8755722318301510/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQDJAKH4bI2w0LhmwpieFko3JMHN1W3zeNyF20Bw8ZeysAIhAI3PEt7ZLK40)

[0Bw8ZeysAIhAI3PEt7ZLK40](https://pdf.sciencedirectassets.com/272430/1-s2.0-S8755722318X00076/1-s2.0-S8755722318301510/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjENz%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQDJAKH4bI2w0LhmwpieFko3JMHN1W3zeNyF20Bw8ZeysAIhAI3PEt7ZLK40)

16 -ANEXOS

ENCUESTA

1. La empresa Servicio JCR, cuenta con políticas empresariales (misión, visión).
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco
satisfecho _____
2. Considera que la empresa Servicio JCR, tiene la capacidad de enfrentar con sus servicios a la competencia.
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco
satisfecho _____
3. Existe un grado de compromiso de los directivos con la organización
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco
satisfecho _____
4. Las decisiones de los directivos son acordes para el surgimiento de la empresa
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco
satisfecho _____
5. Usted considera que la empresa presta servicios de buena calidad y exclusivos
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco satisfecho _____
6. Existen mecanismos para satisfacer al cliente
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco satisfecho _____
7. La empresa cuenta con portafolio de servicios
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco satisfecho _____
8. GAF ASEO S.A.S tiene la capacidad para ser participe activo dentro del sector.
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco satisfecho _____
9. La organización cuenta con un colchón financiero para cuando se requiera.
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco satisfecho _____
10. Cuenta con la solvencia para suplir los gastos concernientes al personal, insumos y otros gastos.
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco satisfecho _____
11. Posee la empresa capacidad para competir en precios
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco satisfecho _____
12. En cuanto a la inversión la empresa puede tener rentabilidad en el desarrollo de su misión empresarial.
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco satisfecho _____
13. Cuenta la empresa con personas técnico y recursos tecnológicos.
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco satisfecho _____
14. La empresa ha realizado procesos de innovación en la prestación de sus servicios.
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco satisfecho _____
15. La compañía se compromete a entregar los servicios en el tiempo estipulado.
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco satisfecho _____
16. Servicios JCR cuenta con programas tecnológicos para el desarrollo de sus procesos.
Satisfecho _____ moderadamente satisfecho _____ poco satisfecho _____

Nota. Encuesta aplicada.

Recibidos - jcserviciosintegrals x Mi unidad - Google Drive x (7) WhatsApp x +

drive.google.com/drive/my-drive

Aplicaciones Ver Orange la N... Lista de lectura

Drive

Buscar en Drive

Nuevo

Mi unidad

Ordenadores

Compartido conmigo

Reciente

Destacados

Papelera

Almacenamiento

1,95 GB de 15 GB usado

Comprar espacio

Sugerida

Contrato.pdf
Abierto por ti la semana pasada

Hoja de Vida - Gilberto Fer...
Abierto hace menos de un mes po...

Liquidación Oscar Corpas J...
Subido hace menos de un mes por ti

AUTORIZACION DE DOCU...
Abierto hace menos de un mes po...

CONTRATO - TURNERO- 20...
Abierto hace menos de un mes po...

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
BASE DE DATOS EN EXCEL	yo	24 ago 2021 yo	—
CUENTAS DE TRABAJADORES ACTIVOS	yo	24 ago 2021 yo	—
JCR - RETIRADOS	yo	23 ago 2021 yo	—
JCR - TRAB ACTIVOS	yo	23 ago 2021 yo	—
PARA ENTREVISTA HOJA DE VIDA	yo	24 ago 2021 yo	—
PREAVISOS ENVIADOS 2021	yo	23 ago 2021 yo	—

8:59 a.m.
19/10/2021

Nota. Base de Datos de la empresa. Archivos en Drive

drive.google.com/drive/folders/1e2BczwzskzRzOMo_YHOsbnduDyviY

Buscar en Drive

Mi unidad > JCR - TRAB ACTIVOS > JCR HOJAS DE VIDA - copia

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
ABAD OMAR ANTONIO	yo	25 may 2021 yo	—
ACOSTA LUNA ALVARO	yo	25 may 2021 yo	—
ACUÑA MERCADO CECILIA	yo	25 may 2021 yo	—
ALVAREZ BETIN LUZ MARINA	yo	25 may 2021 yo	—
ALVAREZ CONTRERA GREGORIO	yo	25 may 2021 yo	—
ALVAREZ DIAZ LEONARDO	yo	25 may 2021 yo	—
ALVAREZ GOMEZ JHONATAN	yo	25 may 2021 yo	—
ALVAREZ MONTERROZA AMALFRED	yo	25 may 2021 yo	—
ALVAREZ MORENO YULIS	yo	25 may 2021 yo	—
ALVAREZ ROMERO NESTOR	yo	24 ago 2021 yo	—
ANACONA ALBER	yo	25 may 2021 yo	—
ARIAS OLIVERO JAIBER	yo	25 may 2021 yo	—

Almacenamiento
1,95 GB de 15 GB usado
[Comprar espacio](#)

8:54 a. m.
19/10/2021

Nota. *Gestión documental. Archivos en Drive*

The screenshot shows a Google Drive interface with a folder named 'DOCUMENTOS-JCR' open. The left sidebar shows the navigation pane with 'Mi unidad' selected. The main area displays a list of documents with columns for 'Nombre', 'Propietario', 'Última modificación', and 'Tamaño de archivo'.

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
AUTORIZACION DE DOCUMENTOS-JCR.docx	yo	8 jul 2021 yo	653 kB
CARTA DE RENUNCIA-JCR.docx	yo	8 jul 2021 yo	232 kB
CONTRATO - TURNERO - 2021.docx	yo	2 sept 2021 yo	320 kB
CONTRATO - TURNERO - 2019.docx	yo	26 oct 2020 yo	23 kB
CONTRATO INDEFINIDO.docx	yo	8 jul 2021 yo	327 kB
CONTRATO JCR- FIJOS-3 MESES.docx	yo	8 jul 2021 yo	320 kB
Preaviso - Tiempo Indefinido.docx	yo	28 jul 2021 yo	83 kB
PREAVISO -JCR - copia.docx	yo	8 jul 2021 yo	439 kB
PREAVISO -JCR.docx	yo	4 nov 2020 yo	82 kB

Nota. Contratos de trabajadores. Archivos en Drive

drive.google.com/drive/folders/1PDGfE0m4Y29H3go3y5yzUWwMw_gDaa

Buscar en Drive

Mi unidad > JCR - TRAB ACTIVOS > JCR VARIOS

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
CARTAS	yo	21 jul 2021 yo	—
+CERTIFICACION - MAGENTA.docx	yo	12 feb 2021 yo	20 kB
+CERTIFICACION - FARO.docx	yo	29 mar 2021 yo	19 kB
+CERTIFICACION - GEMA.docx	yo	29 mar 2021 yo	20 kB
+CERTIFICACION - MONTEBELLO.docx	yo	29 mar 2021 yo	20 kB
ACTA ENTREGA DOTACION.docx	yo	31 mar 2021 yo	40 kB
ARL LUIS FERNANDO MUÑOZ.pdf	yo	31 mar 2021 yo	344 kB
ARL LUIS RIOS RIOS.pdf	yo	31 mar 2021 yo	344 kB
brayan incapacidad.pdf	yo	13 abr 2021 yo	444 kB
CARTA AUMENTO AÑO 2021 JCR.docx	yo	12 feb 2021 yo	56 kB
CARTA MODELO ROTACION DIEGO TUIRAN.pdf	yo	31 mar 2021 yo	106 kB
CARTA NOT ATKAVIA REN. LEONARDO CHAVEZ.pdf	yo	24 abr 2021 yo	131 kB

Almacenamiento
1,95 GB de 15 GB usado
[Comprar espacio](#)

8:58 a.m.
19/10/2021

Nota. Certificados empresariales. Archivos en Drive

