

DIAGNOSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO Y  
FINANCIERO PARA LA EMPRESA INDUMAG

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

VIVIAN GISELLE RUIZ GARDONA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN  
EDUCACION ABIERTA A DISTANCIA Y VIRTUAL  
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CAY PALMIRA  
2010

**DIAGNOSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO Y  
FINANCIERO PARA LA EMPRESA INDUMAG**

**VIVIAN GISELLE RUIZ CARDONA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN**

**SANMARTÍN**

Fundación Universitaria

**EDUCACIÓN ABIERTA A DISTANCIA Y VIRTUAL  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CAT PALMIRA  
2018**

**DIAGNOSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO Y  
FINANCIERO PARA LA EMPRESA INDUMAG**

**VIVIAN GISELLE RUIZ CARDONA**

**Proyecto de grado para optar al título de Administrador de Empresas**

**DIRECTOR**

**Alain Christopher Villota Galeano  
Administrador de Empresas  
MBA Dirección Estratégica de Recursos Humanos.  
Gestión por Competencias**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN  
EDUCACIÓN ABIERTA A DISTANCIA Y VIRTUAL  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CAT PALMIRA  
2018**

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 0. INTRODUCCION**
  - 1. ESTUDIO PRELIMINAR**
    - 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**
      - 1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**
      - 1.1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**
  - 2. OBJETIVOS**
    - 2.1. OBJETIVO GENERAL**
    - 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**
  - 3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**
  - 4. MARCO REFERENCIAL**
    - 4.1 ANTECEDENTES**
      - 4.1.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES EMPRESARIALES**
      - 4.1.2 ORGANIGRAMA**
      - 4.1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA ORGANIZACIÓN**
    - 4.2 MARCO TEÓRICO**
      - 4.2.1 DEFINICIONES DE AUTORES:**
      - 4.2.2 TEORÍA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL**
        - 4.2.2.1. TEORÍA DE PLANEACIÓN Y CONTROL**
        - 4.2.2.2. TEORÍA DE LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES**
    - 4.3 MARCO GEOGRÁFICO**
      - 4.3.1 POSICIÓN GEOGRÁFICA**
      - 4.3.2 POBLACIÓN Y ACTIVIDAD ECONÓMICA**
  - 5. DISEÑO METODOLOGICO**
    - 5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**
    - 5.2 FUENTES DE INFORMACIÓN**
      - 5.2.1 PRIMARIAS**
      - 5.2.2 SECUNDARIAS**
  - 6. RECURSOS DISPONIBLES**
- CAPITULO I. ELEMENTOS DE DIAGNÒSTICO PARA EL MEJORAMIENTO EMPRESARIAL DE INDUMAG**
- CAPITULO II. ANÀLISIS DE ESTRATEGIAS CONFORME AL ENTORNO DE INDUMAG**
- CAPITULO III. PLAN DE MEJORAMIENTO**
- 3.1 ÁREA ADMINISTRATIVA**
    - 3.1.1 NUEVA MISIÓN**
    - 3.1.2 NUEVA VISIÓN**
    - 3.1.3 NUEVO ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA INDUMAG**

**3.1.4 MANUALES DE FUNCIONES POR CARGO PARA LA EMPRESA INDUMAG**

**3.3 ÁREA COMERCIAL**

**3.3.1 SERVICIO TÉCNICO**

**3.4 ÁREA FINANCIERA**

**3.4.1 PLAN DE MEJORA PARA ROTACIÓN DE CARTERA**

**CONCLUSIONES**

**RECOMENDACIONES**

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Trayectoria histórica de INDUMAG.....	17
Tabla 2 Definición de procesos administrativos según varios autores.....	20
Tabla 3 Principales visiones de la teoría del desarrollo organizacional.....	21

## LISTA DE ILUSTRACIONES

	<b>Pág.</b>
Ilustración 1 Misión - Visión - Valores Empresariales de INDUMAG - 2017 .....	177
Ilustración 1 Organigrama de INDUMAG - 2017.....	178
Ilustración 3 Teoría del desarrollo organizacional.....	211
Ilustración 4 Teoría del Proceso Administrativo: Planeación y Control .....	244
Ilustración 5 Teoría de las Organizaciones Inteligentes .....	255
Ilustración 6 Punto de ubicación – INDUMAG, Palmira – Valle del Cauca .....	266
Ilustración 7 Ciudad de Palmira.....	27
Ilustración 8 Organigrama de INDUMAG.....	30
Ilustración 9 Pagina Web de INDUMAG.....	32
Ilustración 10 Fan page de INDUMAG.....	33
Ilustración 11 Matriz DOFA de INDUMAG.....	35
Ilustración 12 Analisis de Matris DOFA de INDUMAG.....	38
Ilustración 13 Plan de Accion de INDUMAG.....	43
Ilustración 14 Nuvea Mision de INDUMAG.....	45
Ilustración 15 Nueva Vision de INDUMAG.....	46

## LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1 Diseño Entrevista para el diagnostico por areas de la empresa INDUMAG.....	56
Anexo 2 Estados Financieros Año 2015.....	83
Anexo 3 Estados Financieros Año 2016.....	86
Anexo 4Manuales de Funciones por cargo .....	90
Anexo 5Formato recepcion de equipos CRYOGAS. ....	118
Anexo 6Formato de ingreso y salida equipos CRYOGAS.....	118
Anexo 7Formato seguimiento a equipos que ingresan a servicio tecnico.....	119
Anexo 8Facturacion por sistema contable.....	119

## 0. INTRODUCCION

Es importante resaltar que la era de la globalización impacta directamente a las organizaciones, porque cada vez más son estas las que deben ser competitivas con su entorno. En otras palabras, cuando los procesos se globalizan, implica que las empresas para ser visibles en el tiempo deben poseer una estructura y una estrategia adecuada a las necesidades del mercado. Es aquí donde se hace necesario hablar de Organizaciones inteligentes, no importando el tipo de actividad económica que estas presenten<sup>1</sup>

En este sentido, la internacionalización es un fenómeno económico, generando lo que se conoce como modernización, entendiéndose como aquel proceso donde no solo las empresas, sino el mercado se transforma, es decir que evoluciona, haciendo que las organizaciones al querer avanzar, deban soportarse en 2 pilares fundamentales: 1) las finanzas y 2) el mercadeo estratégico, puesto que son dos áreas claves para la toma de decisiones gerenciales. En consecuencia, estudios de Ramírez encuentra que las causas de las empresas que quiebran en Colombia, lo lideran en un 50% el no dominar las ventas en el mercado, seguido por aspectos financieros 45% y un restante 5% por causas administrativas<sup>2</sup>

Citando a Peter Senge, autor de la quinta disciplina este nos habla de las organizaciones inteligentes, organizaciones donde la gente expande continuamente su aptitud para crear los resultados que desea, donde se cultivan nuevos y expansivos patrones de pensamiento, donde la aspiración colectiva queda en libertad, y donde la gente continuamente aprende a aprender en conjunto.

En consecuencia, el estudio se estructura en tres fases a desarrollar, partiendo de la identificación de elementos que permitan el diagnóstico de las diferentes áreas de la empresa y con ello determinar la situación actual del entorno interno y externo de INDUMAG.

Para ello se realizará el diagnóstico en cada una de las áreas funcionales (administrativa, financiera, recurso humano y comercial) de la empresa INDUMAG con el fin de conocer y/o dimensionar las estrategias que se implementaran en cada una de las áreas funcionales de INDUMAG.

Adicional a ello, se llevará a cabo diversas actividades que permitan desarrollar el plan de mejoramiento en cada una de las áreas tendientes a esta investigación;

---

<sup>1</sup>(Alloza, (2012). Reflexiones sobre la reputación necesaria. A comunica, Revista de Estrategias, Tendencias e Innovación en Comunicación, 2012, nº3.)

<sup>2</sup>(Ramírez, Cajigas, & Jiménez, (2011). Colectivos de inversión empresarial: una opción hacia el desarrollo local. Revista Estudios gerenciales. Universidad ICESI. Vol.27 No.118. ISSN 0123 - 5923 Cali - Colombia. Recuperado de: <https://www.icesi.edu.co/revi>)