

Carrera:

Administración de empresas

Diplomado:

Gestión de las emociones y relaciones interpersonales en el ambiente
laboral

Proyecto:

Manual de Convivencia aplicado a Ferreterías Morales

Autor: (es)

Carlos Alfredo Mercado Mejía (17-3916)

Yinette Elizabeth Laguna Luna (13-5931)

Melina De La Rosa De La Rosa (16-2095)

Facilitador (es) Acompañante (s):

Marisol Almonte, M.A.

Sagrario Medina, M.A.

Fecha:

17 de agosto 2021,

Santiago de los Caballeros,

República Dominicana

Índice

Contenido

1	Objetivos.....	4
2	Limitaciones.....	5
3	Introducción.....	6
4	Elaborar una descripción general de la empresa.....	7
5	Filosofía, misión, visión y valores.....	9
6	Estructura organizacional.....	10
7	Diseño organizacional.....	12
8	Redacción de una comunicación solicitando el permiso para desarrollar el manual.....	13
9	Propuesta motivando la aprobación.....	14
10	Análisis FODA.....	15
11	ENTREVISTA.....	16
12	Diagnostico.....	18
13	Estrategias que se utilizaran para mejorar la problemática.....	21
14	Política de capacitación.....	23
1.	Exposición de la Política.....	23
2.	Alcance.....	23
3.	Definición:.....	23
5.	Generales.....	23
15	Inducción al puesto.....	24
16	Política de Tardanzas.....	26
1.	Alcance	26
7.	Definición:	26
Tardanza: Significa periodo laborable corto de ausencia que exceda de cinco minutos del inicio de la jornada de trabajo asignada y/o de la hora de regreso del periodo de alimento del (la) empleado(a).		
9.	Generales	26
17	Manual para el buen manejo de inventario.....	28
1.	Definición	28
Inventario:		
18	Políticas de inventario.....	29

19	Manual para el seguimiento que debe dar el supervisor o encargado del departamento	
	30	
20	Políticas de supervisión:	31
21	Conclusión.....	32
22	Anexos	33
23	Bibliografía.....	39
24	Apéndices.....	40

1 Objetivos

Objetivo general

Establecer los principios básicos para desarrollo y crecimiento del personal y el mejor funcionamiento de la empresa.

Objetivos específicos

*Señalar algunas pautas para el desarrollo y crecimiento personal de todos y cada uno de los colaboradores que labora en la empresa FERRETERIA MORALES y personal externo que participa en el quehacer de la entidad.

*Fijar algunos criterios que permitan un entendimiento armónico entre los colaboradores de FERRETERIA MORALES.

*Citar las estrategias que utilizara FERRETERIA MORALES para la creación de un mejor ambiente laboral.

2 Limitaciones

Existieron algunas limitaciones en este proceso como tales la falta de obtención de datos directos para nuestro grupo, ya que a no todos los integrantes del grupo pertenecer a la misma ciudad, se tornaba un tanto difícil poder juntarnos a menudo para darle continuidad al trabajo.

Al momento de realizar la entrevista al departamento de despacho, parte de los colaboradores no querían ceder por pensar que su trabajo podría estar en riesgo respondiendo a las cuestionantes.

Otra limitación fue que no siempre en nuestros trabajos se nos facilitaban los permisos para seguir desarrollando nuestro proyecto final de grado.

3 Introducción

Para la elaboración de este proyecto final, hemos elegido la empresa ferretería morales, empresa la cual lleva más de 40 años operando en el sector ferretero. Dicha empresa se encuentra ubicada en Santiago de los Caballeros, en el sector de Gurabo.

La estructura de este trabajo es la siguiente: primero se presenta la historia de la empresa dando una definición de que es una ferretería y su actividad principal. En el segundo módulo se realiza un análisis FODA, para identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para luego partiendo de los hallazgos realizar lo que es un diagnóstico, haciendo énfasis en la problemática principal identificada, la cual fue, el mal manejo del departamento de materiales de construcción y despacho.

Por último, se realiza un Manual de convivencia en donde hemos diseñado una serie de políticas para que sean aplicadas en dicha empresa, con el objetivo de mejorar los procesos de trabajo, enfocados en las fallas encontradas en nuestro diagnóstico.

Esperando que este proyecto final de grado cumpla con todas las normas requeridas para su elaboración.

4 Elaborar una descripción general de la empresa

Se denomina ferretería al local destinado a la venta de productos metálicos y de otro tipo que resultan útiles para el desarrollo de tareas de construcción, reparación y bricolaje.

Al individuo que tiene a su cargo el establecimiento se lo conoce como ferretero. Por ejemplo: “Voy a ir a la ferretería a comprar clavos para poder armar el mueble”, “Se rompió la manija de la puerta, tenemos que comprar otra en la ferretería”, “¿A qué hora abre la ferretería? Necesito algunos tornillos”.

La variedad de elementos que pueden conseguirse en una ferretería es muy amplia, aunque depende de cada tienda. Por lo general, no faltan los clavos, los tornillos, las tuercas ni las arandelas. También es habitual que vendan las herramientas que se utilizan para trabajar con dichos objetos, como martillos, destornilladores y pinzas.

Con un reducido capital y la decisión de Manuel morales (Don Mano) hombre visionario y trabajador incansable, nace en el populoso sector de Gurabo, Santiago de los Caballeros en abril de 1980, un pequeño negocio ferretero que años más tarde habría de convertirse en el conglomerado comercial e industrial que es hoy Ferretería morales.

Desde su inicio la empresa se dedicó a la comercialización de materiales de construcción hasta que en 1989 adquirió un amplio local, agregando a su portafolio la producción de grava, gravilla y arena para construcción, así como la fabricación de bloques de cemento.

El 8 de abril del 1992, un voraz incendio destruyó la tienda principal y las instalaciones administrativas, no siendo esto óbice para que su fundador, lleno de valor y optimismo, hizo montar carpas en los alrededores de los escombros e inmediatamente al otro día continuó la actividad comercial con lo que se pudo recuperar del siniestro, quedando iniciada la reconstrucción de la empresa. Todo gracias a una clientela que fielmente honró su compromiso de deuda aun habiéndose quemado todos los archivos y al excelente crédito de que disfrutaba, contando con el respaldo de bancos y empresarios del país y del exterior.

En el año 2004 la empresa pasa a manos del señor José Expedito Fernández, actual dueño, siguiendo y mejorando el legado antes dejado por el señor Manuel Morales, donde la empresa en la actualidad cuenta con dos tiendas más, ubicadas estas en los reyes y pontezuela.

Ferreterías morales, ubicada en la carretera turística Luperón km 41/2, con los teléfonos 809-736-7060-7845-7070, cuenta con un personal altamente capacitado para las soluciones de las inquietudes y necesidades de nuestros clientes.

Hoy, Ferretería morales posee alrededor de 40 empleados con una edad promedio desde 21 hasta 45 años, y está dedicada por más de 40 años a la venta de productos y servicios de construcción, ferretería y hogar, sostenida por los avances tecnológicos y la capacitación de su personal, lo que le ha proporcionado un crecimiento sostenido dentro del mercado ferretero nacional.

5 Filosofía, misión, visión y valores

Filosofía: Ferretería morales cree firmemente en los siguientes principios y valores: el respeto, tratando a nuestros clientes y proveedores con educación y amabilidad; la honestidad, siendo autentico en la verdad, reconociendo nuestras debilidades para así, seguir aportando a las fortalezas de la empresa; el buen servicio, agrega un segundo esfuerzo a nuestro trabajo superándolo siempre, la efectividad y el compromiso para con nuestros clientes y empleados.

Misión: “Proveer a nuestros clientes productos de calidad en las áreas de adhesivos, tintas, impermeabilizantes, recubrimientos y productos químicos, creando una relación confiable a largo plazo, apoyado en un personal competente y una organización flexible e innovadora, comprometida con la sociedad y el medio ambiente.”

Visión: “Ser la empresa líder en el país en productos para el embellecimiento del hogar, comerciales e industriales, con una presencia sólida en todo el territorio nacional.

Valores:

- Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos.
- Servicio al cliente: Demuestra sensibilidad con el cliente y responde de manera proactiva para satisfacer sus necesidades.
- Liderazgo: Guía y dirige a un equipo demostrando dinamismo y entusiasmo en el logro de los objetivos.

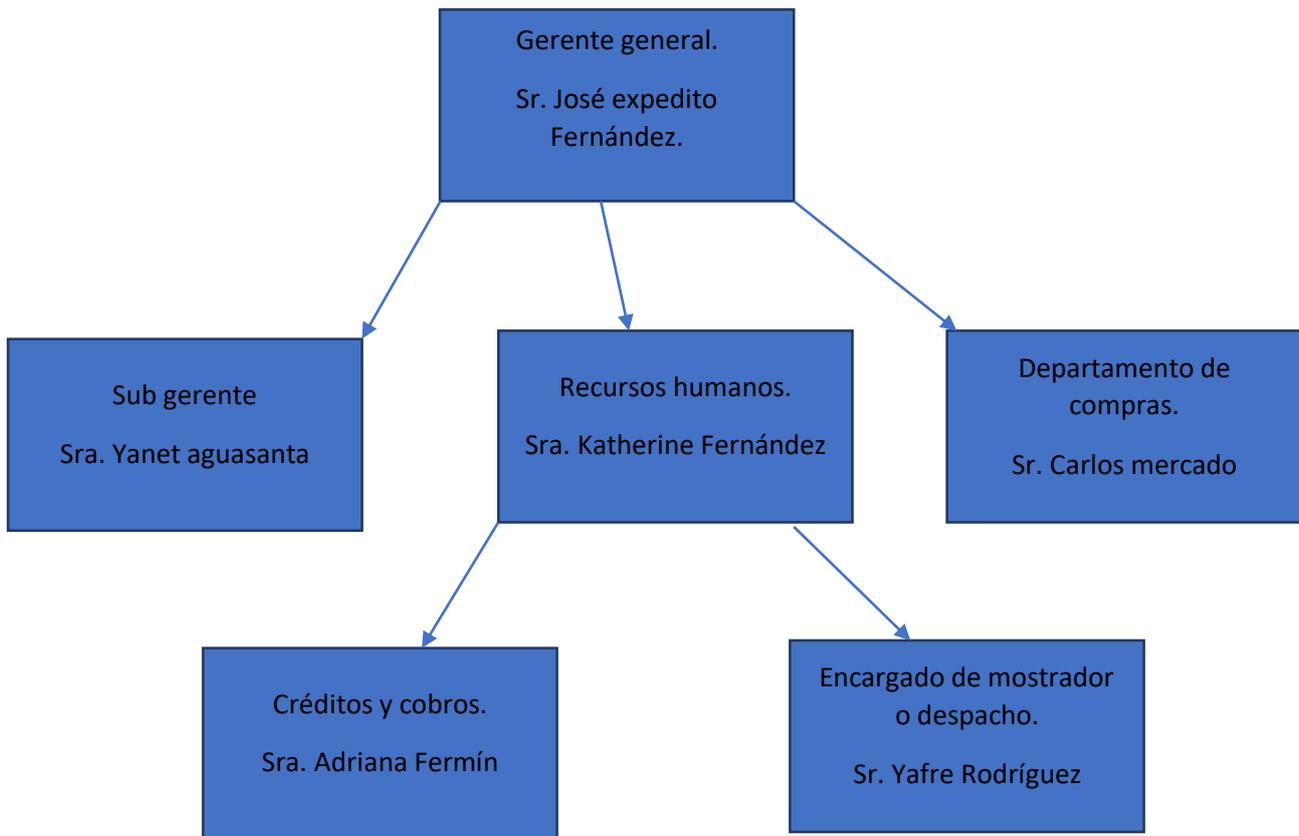
- Excelencia (eficiencia): Superior calidad o bondad que hace digna de singular aprecio y estimación una cosa.
- Innovación (tecnología/productos/procesos): Aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad.

6 Estructura organizacional

La finalidad de una estructura organizacional dentro de Ferretería Morales es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

Si queremos que nuestra empresa funcione correctamente debemos contar con varios departamentos, los cuales se les asignara su s debidas funciones. Es muy importante que se realice porque de esta manera llevaremos a cargo un orden de todas las actividades que la empresa realiza. Lo que debemos hacer es realizar una clara y ordenada estructura organizacional, con esta estructura se pretende mostrar el orden y las funciones que va a tener cada área y a cargo de quienes van a estar.

He aquí la estructura organizacional de la empresa Ferretería Morales.



A modo de conclusión, debemos de tener en cuenta que la estructura organizacional siempre se basa en el tamaño y la cantidad de colaboradores con la que la misma cuente. Debemos de tener claro que, en cada negocio pequeño, los empleados podrían enfrentarse a realizar más de una tarea por la capacidad de la misma.

7 Diseño organizacional

Manifiesta que “el diseño organizacional refleja la forma en que se implementan las metas y estrategias. Este diseño implica la administración y ejecución del plan estratégico”.

El diseño organizacional es un proceso, donde los gerentes toman decisiones y los miembros de la organización giraban en torno al funcionamiento interno de una organización, sin tomar en consideración el ambiente externo; en la actualidad ambos aspectos son relevantes para el logro de un adecuado grado de eficiencia y eficacia, empezando por el diseño de la estructura de la organización.

El gran reto del diseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización con el fin de lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales.

A través del diseño de la estructura de la organización se busca el logro de un adecuado grado de eficiencia de la organización. La estructura formal es un elemento fundamental para proporcionar un ambiente interno adecuado en la organización, en el que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

8 Redacción de una comunicación solicitando el permiso para desarrollar el manual

Señor(a):

Katherine Fernández

Gerente Recursos Humanos.

Ferretería Morales.

Referencia: Solicitud apoyo inicio curso final de grado.

De nuestra Mayor consideración:

Por medio de la presente, Nos dirigimos a usted muy respetuosamente para solicitar autorización y apoyo para el desarrollo de nuestra práctica, para poder dar por terminada nuestra carrera universitaria. Los detalles del trabajo a realizar para este diplomado es un manual de convivencias para los empleados de esta empresa, Este manual de convivencia es una invitación a promover y cumplir con las obligaciones, responsabilidades y deberes en el lugar de trabajo, para mantener una buena conducta, actitud positiva, realizar las actividades correctamente y con responsabilidad, para lograr un ambiente laboral armónico que contribuya con el desarrollo personal y profesional.

Esperando que usted acepte nuestra solicitud, nos comprometemos a cumplir todos los reglamentos, horarios de trabajos que podamos acordar entre partes y contribuir con aspectos técnicos de nuestra formación en beneficio de la organización.

Sin otro particular lo saludamos, Atentamente.

Carlos Alfredo Mercado Mejía (17-3916)

Melina De la Rosa (16-2095)

Yinette Laguna (13-5931)

Universidad Abierta para Adultos UAPA.

Escuela de Negocios.

9 Propuesta motivando la aprobación.

Este proyecto consiste en la creación de un manual de convivencias el cual impactaría la empresa de manera positiva ya que a través de la investigación que queremos realizar la empresa podrá crear ese clima laboral, el cual influye directamente con la satisfacción de los trabajadores.

La realización del manual de convivencia permite crear entre los empleados reflexión, motivación, y cercanía; a través de este se logra fomentar el sentido de pertenencia y un ambiente laboral más armonioso, pues si se instaura temas como el buen trato, el servicio al cliente, presentación personal el orden etc.; se logra fortalecer la cultura ya existente, la cual se refleja en el desarrollo de las labores diarias con mensajes que disminuyan las tensiones, promuevan el respeto, la puntualidad entre otras.

Nuestro trabajo de grado se apoyará en la experiencia organizacional, en este proceso crearemos la campaña **Soy porque todos somos**, dando como resultado obtener mayor acogida entre los colaboradores con el manual.

Con la aceptación de este manual podremos definir lineamientos de integridad y transparencia, normas de conducta éticas que todos los servidores, tanto vinculados como de libre nombramiento, cualquiera que sea su nivel jerárquico, deberán seguir y mantener en el desempeño de sus funciones y en el trato con los demás.

Adoptaremos las medidas suficientes para el control, generando ambientes laborales armoniosos en donde todos los trabajadores tengan sentido de pertenencia por la empresa, y hagan de este lugar un sitio ameno y agradable.

Por tales Motivos, un manual de convivencias en **FERRETERIA MORALES**, resultaría eficiente para motivar y hacer sentir parte de la empresa a los colaboradores, creando lazos de cercanía entre todos, fomentando valores, hábitos, y experiencias en su día a día en la empresa.

Las siglas FODA, DOFA o DAFO son un acrónimo de las palabras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, e identifican una matriz de análisis que

permite diagnosticar la situación estratégica en que se encuentra una empresa, organización, institución o persona, a fin de desarrollar con éxito un determinado proyecto.

10 Análisis FODA

FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio al cliente de calidad ▪ Variedad de productos. ▪ Asesoramiento al cliente. ▪ Instalaciones. ▪ Precios justos. ▪ Calidad de la mercancía. ▪ Buena reputación ▪ Niveles de productividad y calidad acorde a las exigencias del mercado ▪ Fidelización con los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posicionamiento ▪ Tenemos acceso a nuevas tecnologías ▪ Alta demandas en nuestros productos y servicios ▪ Búsqueda de nuevos mercados. ▪ Expansión. ▪ Posibilidades de importación ▪ Posibilidades de exportación ▪ Crecimientos de proyectos inmobiliarios
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ineficiencia en el manejo de Inventarios ▪ No haber una dirección estratégica clara y concisa. ▪ Falta de trabajo en equipo. ▪ Falta de comunicación ▪ Ambiente laboral no muy agradable ▪ Falta de confianza en el personal. ▪ Falta de capacitación de los empleados. ▪ Ofrecer productos con problemas de fabricación ▪ No contar con el producto al momento de la venta ▪ Requerimiento de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencia ▪ Cambios según las necesidades de los clientes ▪ Situación económica del país ▪ Situación actual ante covid-19 ▪ Inestabilidad en precios ▪ Inseguridad social. ▪ Mercados saturados. ▪ Conflictos sociales ▪ Incumplimiento de los proveedores

11 ENTREVISTA

Entrevista aplicada al Gerente del departamento de materiales de construcción y despacho, de la empresa FERRETERIA MORALES.

En la entrevista sostenida con la Gerente Yanet Aguasanta quien ha desempeñado el puesto por un periodo de 6 años, se trató el tema del mal manejo del departamento de materiales de construcción y despacho y como este afecta de manera directa tanto a la empresa como al consumidor final, con el objetivo de buscar soluciones para mitigar con dicha problemática.

La gerente expone que FERRETERIA MORALES tiene más de 40 años en el mercado y actualmente tiene una plantilla más de 25 empleados, sin perder su visión la cual es Ser la empresa líder en el país en productos para el embellecimiento del hogar, comercial e industrial, con una presencia sólida en todo el territorio nacional.

También agregamos que el servicio al cliente forma parte de la mercadotecnia intangible, ya que este no se siente al simple tacto, pero bien, se llega a apreciar; tiene como objetivo, según menciona Kleyman (2009) el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio, logrando así, un valor percibido hacia nuestra empresa.

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS

UAPA

Escuela de Negocios

Licenciatura en administración de Empresas



ENTREVISTA

Aplicado al Gerente del departamento de materiales de construcción y despacho, de la empresa FERRETERIA MORALES.

- 1- ¿Cuál es su nombre completo?
- 2- ¿Qué tiempo lleva desempeñando el cargo?
- 3- ¿Cuántos años tienen en el mercado?
- 4- ¿Cuánto empleados tiene la empresa actualmente?
- 5- ¿Cuál es la visión de la empresa?
- 6- ¿Cuál es la posición competitiva de la empresa actualmente?
- 7- ¿Cuál ha sido el nivel de crecimiento de la empresa en los últimos años?
- 8 ¿Que provoca el mal manejo del inventario en el departamento de materiales de construcción?
- 9- ¿Cuáles ventajas se obtendrían con un inventario al día?
- 10- ¿Cuál es la visión que trata de buscar dicho departamento?
- 11- ¿Cuál es la relación laboral que existe entre encargado y subordinados?
- 12- ¿De acuerdo a lo antes expuesto, ¿cómo entiende usted que este departamento es afectado este departamento por la competencia?
- 13- ¿Cuáles estrategias han implementado para saciar las necesidades de los clientes ante la situación actual de escasas de productos?
- 14- ¿Qué tipos de proveedores son los elegibles al momento de la realización de negocios?
- 15- ¿Cómo se maneja la asignación de entrega de pedidos?
- 16- ¿Cuáles oportunidades de mejora se podrían implementar en este departamento?

12 Diagnostico

Se realizó un diagnóstico de tipo transversal, ya que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único; su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado. Se califica como una investigación de campo, ya que se buscó la información en forma directa a través de una entrevista realizada a la encargada de dicho departamento.

El presente proyecto de grado fue elaborado con el fin de realizar una propuesta para mejorar la problemática que pudimos identificar en el entregable del módulo anterior, el cual consiste en el mal manejo de inventario y en la entrega de los pedidos en el departamento de materiales de construcción y despacho de FERRETERIA MORALES, determinando su situación actual para identificar las debilidades, y proponer un modelo adecuado con los correspondientes planes de acción para su ejecución. En este proyecto descriptivo, se procede a realizar entrevistas con el personal de la empresa con el fin de conocer el proceso actual identificando las principales oportunidades de mejora y a través del uso de análisis de brechas, se logran establecer los principales puntos a mejorar, dentro de los cuales pudimos visualizar lo siguiente:

*Con respecto al análisis FODA, se pudo evidenciar que existe una falta de compañerismo, lo cual afecta de una manera directa en los procesos de sus funciones laborales, en donde la parte más afectada quienes son los clientes podrían tomar mala referencia de dicha empresa.

* De acuerdo a las observaciones en el área de estudio pudimos identificar que existe impuntualidad en los colaboradores de dicho departamento, lo que en muchas ocasiones también da respuesta a la falta de entrega a tiempo de las órdenes de materiales de construcción.

*En nuestro recorrido por la ferretería pudimos observar cómo los colaboradores, no mostraban el más mínimo interés cuando su supervisor le hacía una solicitud, esto significa falta de disposición cuando se le requiere.

*Pudimos visualizar carencia de un control de inventario eficaz el cual es una de las causas de los retrasos en la entrega de productos a los clientes, un mal servicio debido a la falta de control puede crear un escenario en el que no tendrás las piezas adecuadas para un producto porque no podrás comprobar tu inventario, llevándolo a buscar lo que requiere con la competencia.

*La pérdida de inventario o mal manejo se podría relacionar a un mal sistema de orden de anaqueles, un mal registro cuando realizan una venta o ingresan inventario nuevo, esto afecta directamente a la ganancia de la empresa.

*Mientras realizábamos nuestra entrevista se pudo visualizar deficiencia en el seguimiento continuo que debe llevar el supervisor del área de entrega de materiales, ya que los colaboradores descuidaban mucho sus funciones y él ni se percataba de eso, entendemos que un supervisor es el responsable del trabajo realizado por sus colaboradores, es quien debe dar las directrices de cómo realizar su trabajo de forma eficiente. Por lo que un mal manejo o falta de seguimiento se convierte en un obstáculo para el logro de los objetivos de la organización.

*Asimismo, en el departamento de entrega de materiales se vive un ambiente tóxico, de irrespeto los unos a los otros, no se comunican asertivamente, no saben regular sus emociones, no vimos en los colaboradores sentido de pertenencia, las personas están desmotivadas y se quejan constantemente; hay conflicto

destrutivo, problemas de comunicación, relaciones disfuncionales, altos niveles de estrés, en general, mala actitud dentro del equipo.

Por lo que entendemos oportuno capacitar a los colaboradores, en trabajo en equipo, manejo de las emociones e identificación con la empresa para que estos puedan realizar su trabajo de manera exitosa, ya que entendemos son personas que pueden dar más si son retroalimentados de forma positiva y son dirigidos guiados correctamente.

* Acorde a los datos que sostuvimos mediante la entrevista entendemos que deben capacitarse en lo que es el servicio al cliente y trabajo en equipo para que pueda funcionar la dinámica de trabajo ya que el ambiente suele tornarse toxico, es solo cuestión de hacerles entender que trabajan en un mismo departamento que al final los resultados positivos o negativos son para el departamento.

Entendemos que esta problemática tiene solución siempre y cuando cada quien asuma su responsabilidad.

*Pudimos evidenciar que una de las debilidades de la empresa FERRETERIA MORALES es la falta de manejo en las entregas de pedidos, de acuerdo a conversaciones sostenidas con empleados de dicha área en muchas ocasiones esto sucede por razones propias del negocio y en otras ajenas al mismo, ajenas por incumplimiento de los proveedores. Es importante mencionar que el encargado de ventas de materiales de construcción toma pedidos fuera de la zona acostumbrada sin tomar en cuenta el tiempo, se compromete a entregar en una hora específica, resultando ser otra situación que genera disgusto entre los clientes.

13 Estrategias que se utilizaran para mejorar la problemática

Realizaremos un análisis causa-efecto y se agrupan las oportunidades de mejora de acuerdo a su impacto, bien sea en la planeación, gestión y/o control del inventario.

Se hace uso del método de cantidad económica de pedido con reaprovisionamiento instantáneo para graficar el comportamiento de los productos principales con la nueva cantidad económica de pedido de cada uno.

Se establece la realización de inventarios cíclicos los cuales deben ser implementados de acuerdo al análisis ABC, donde se definen la clasificación de los productos de acuerdo a su importancia en la demanda de la empresa. Finalmente, se definen planes de acción que busquen el establecimiento y mantenimiento de las propuestas realizadas a nivel operativo y de nivel de servicio.

Ofreceremos variedades de productos y servicios para que los consumidores puedan encontrar lo que buscan.

Realizaremos un mantenimiento y actualizaciones del sistema o equipos de la Ferretería para facilitar el proceso con los clientes con más rapidez y eficiencia.

Tendremos un ambiente limpio, amplio con buena imagen en donde el cliente se sienta confiabilidad de nuestros servicios a ofrecer

Realizaremos actividades de promoción con llaveros, rifas haciendo ferias, entre otros para el aumento de las ventas.

Elegiremos a los empleados más competentes y eficiente, y con habilidad para las ventas para atraer a clientes.

Sugerimos que la empresa debe crear una campaña en donde se brinden capacitaciones sobre el ambiente laboral y servicio al cliente. La empresa Ferretería Morales debería realizar un relanzamiento de la tienda enfocándose en los nuevos consumidores, ya que la forma de la empresa mercadearse es un poco obsoleta y debe tratar de conectar con todo tipo de público.

Se recomienda implantar una nueva estrategia de distribución que abarque todo el sector de Gurabo y zonas aledañas, ya que esta empresa no llega a los lugares más alejados y de difícil acceso.

14 Política de capacitación

1. Exposición de la Política.

Mediante una política de adiestramiento y capacitación bien definida en la organización, se podrán establecer los lineamientos necesarios para el manejo de las capacitaciones de todos los empleados, buscando proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo de los colaboradores y la organización.

2. Alcance

Todos los empleados de Ferretería Morales.

3. Definición:

La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, orientada a proveer y mantener el conocimiento, habilidades y destrezas de las personas, necesarias para alcanzar los desafíos declarados en la planificación estratégica, el cumplimiento de los objetivos anuales y la satisfacción de las necesidades propias del negocio.

4. Responsables.

Es responsabilidad de todo el personal de Ferretería Morales cumplir con las políticas establecidas en este documento. Es responsabilidad de Gestión Humana vigilar el cumplimiento de la presente política.

5. Generales.

- Todo el personal deberá acreditar un mínimo de horas requeridas de capacitación, dependiendo el puesto de cada empleado (a).
- Será responsabilidad del Gerente de área o el supervisor inmediato, informar a los empleados (as) sobre los cursos obligatorios y/o disponibles de acuerdo con su puesto. Será responsabilidad del empleado (a), agendar, asistir y aprobar los cursos obligatorios de acuerdo con su puesto.
- Cualquier incumplimiento con la presente política podrá tener acciones disciplinarias, incluidas la recisión laboral.

6. Inducción general.

- Todos los empleados (as) deberán recibir un curso de inducción a la Compañía a fin de familiarizarlos con la misma, logrando un mayor compromiso.
- El departamento de Gestión Humana deberá coordinar con las diferentes áreas para impartir el curso de inducción general a los nuevos empleados (as) en la semana de su ingreso.

- El departamento de Gestión Humana estará encargado de tramitar los equipos necesarios de inicio para el desempeño del trabajo a los empleados (as) como uniformes, carné, equipo de cómputo, accesos, según corresponda.

15 Inducción al puesto

- Será responsabilidad del supervisor inmediato, coordinar la inducción al puesto del trabajador. En caso de promoción o contratación el supervisor inmediato deberá asignar a una persona que se hará responsable de la inducción a las actividades del puesto.
- Será responsabilidad del empleado (a) asignado para dar la inducción, explicar a detalle las actividades del puesto, así como dar ejemplos que faciliten el aprendizaje.
- Este proceso deberá repetirse las veces que se necesario hasta lograr la calidad deseada en las actividades.
- Sera responsabilidad de la persona que esté recibiendo la inducción, tomar notas y hacer preguntas a fin de no tener dudas al término de la inducción.

Política de Capacitación.

- a. Será responsabilidad de los colaboradores atender las sesiones de capacitación presencial o en línea que le sean programadas por el departamento de Gestión Humana.
- b. El empleado debe firmar el documento de compromiso, en el cual debe dar cumplimiento con los lineamientos establecidos en esta política.
- c. Los gerentes de área tendrán la posibilidad de asignar propuestas de capacitación cuando se realice la confirmación de objetivos para el año en curso, los cursos de capacitación no se consideran como un objetivo calificable para el programa de incentivos, es un objetivo de desarrollo.
- d. El empleado debe firmar el documento de compromiso, en el cual debe dar cumplimiento con los lineamientos establecidos en esta política.
- e. El empleado debe asistir como mínimo al 90% del total del entrenamiento o capacitación.
- f. Será responsabilidad de los empleados (as) asistir a las sesiones de capacitación y/o entrenamiento que le sean programadas por el departamento de Gestión Humana, aun cuando estas se lleven a cabo en su día libre.
- g. Será responsabilidad de los encargados de área asignar objetivos de capacitación en conjunto con el departamento de Gestión Humana.
- h. El departamento de Gestión Humana deberá almacenar y resguardar todos los registros, constancias y certificados de los cursos de acuerdo con el tiempo estipulado en la política de Retención de Registros

16 Política de Tardanzas.

1. Alcance

Todos los empleados de Ferretería Morales.

7. Definición:

Tardanza: Significa periodo laborable corto de ausencia que exceda de cinco minutos del inicio de la jornada de trabajo asignada y/o de la hora de regreso del periodo de alimento del (la) empleado(a).

8. Responsables.

Es responsabilidad de todo el personal de Ferretería Morales cumplir con las políticas establecidas en este documento. Es responsabilidad de Gestión Humana vigilar el cumplimiento de la presente política.

9. Generales.

- Será responsabilidad del Gerente de área o el supervisor inmediato, informar a los empleados de la puesta en marcha de esta política.
- Cualquier incumplimiento con la presente política podrá tener acciones disciplinarias, incluidas la recisión laboral.

TARDANZAS INJUSTIFICADAS.

- (a) Ferretería Morales podrá conceder cinco (5) minutos de gracia por tardanza en que pueda incurrir el empleado luego de la hora de entrada establecida en la mañana. Sin embargo, la utilización excesiva de este privilegio puede ser motivo para que se tome acción disciplinaria.
- (b) En caso de que el empleado no-exento tenga que llegar tarde debido a una cita médica, tendrá que informar dicha posibilidad tan pronto haga la cita médica o de lo contrario será tomada como injustificada.
- (c) Todo empleado que anticipe que habrá de presentarse a trabajar luego de comenzada la jornada programada del día, deberá notificarlo a su supervisor (a) inmediato o al director (a) de Recursos Humanos tan pronto sea previsible dicha tardanza y no más tarde de la primera (1) hora del mismo día de su jornada programada de trabajo, a menos que por circunstancias extraordinarias no pueda comunicarse dentro del mencionado período. En dicho caso, deberá hacer los arreglos para que otra persona así lo haga. De lo contrario, se considerará la misma como una injustificada y estará sujeta a la imposición de sanciones disciplinarias y, en el caso de empleados no exentos, no será compensada.
- (d) El Supervisor Inmediato tomará la medida disciplinaria que corresponda, cuando el empleado incurra en tardanzas que se considere excesivas.

SANCIONES DISCIPLINARIAS POR TARDANZAS

(a) Llegar tarde al trabajo sin causa justificada conllevará acción disciplinaria de la manera que se describe más adelante:

(1) Primera tardanza – Advertencia verbal.

(2) Segunda tardanza – Advertencia verbal.

(3) Tercera tardanza – Consejería escrita.

(4) Cuarta Tardanza -- el Supervisor Inmediato le impondrá una segunda advertencia por escrito.

(5) tardanza, el supervisor debe llevar el colaborador a gestión Humana para que les expliquen su situación en la empresa.

(6) tardanza sin justificar dará motivo para acciones disciplinarias severas que podrían incluir su desahucio.

DISPOSICIONES GENERALES:

CONTROL DE ESTA POLÍTICA DE TARDANZAS:

(a) Esta Política de Tardanzas se mantendrá al día, modificándose de acuerdo con los cambios en la legislación aplicable y en las operaciones de la Ferretería.

(b) El Gerente del Departamento de Recursos Humanos tendrá la responsabilidad de velar porque se cumplan las normas y procedimientos aquí establecidos y de mantener al día la Política de Tardanzas.

(c) El presidente ejecutivo y el Departamento de Recursos Humanos, deberá mantener siempre al día su copia de la Política de Tardanzas, incorporándole los cambios que se le realicen de tiempo en tiempo.

(d) Cualquier violación a las disposiciones de esta Política, podrá ser motivo para imponer medidas disciplinarias por sus actos u omisión o negligencia.

VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TARDANZAS:

(a) Esta Política entrará en vigor inmediatamente que se apruebe la misma por la Junta de directores de la Ferretería Morales y estará en vigor hasta tanto sea revisada, enmendada, revocada y/o sustituida por la Junta de directores de la Organización.

17 Manual para el buen manejo de inventario.

1. Definición.

Inventario:

Es el conjunto de artículos o mercancías que se acumulan en el almacén pendientes de ser utilizados en el proceso productivo o comercializados.

2. Alcance:

Este manual será de uso para el desarrollo de las funciones y actividades del personal del departamento de despacho de mercancía.

3. Objetivo General.

Diseñar un manual de políticas y procedimientos para el manejo técnico de los inventarios para la ferretería Morales, que contenga los lineamientos que permitan llevar la secuencia lógica de las actividades de los procedimientos con sus respectivos controles y que sirva de base al nuevo sistema informático.

La implementación del manual y la política de inventario se obtienen mayor control y permitirá.

- Establecer niveles ideales de stock.
- Asignación correcta de los costos de producción.
- Estar claros en las cantidades que se requieren de inventarios lo que agiliza los procesos y mejora la eficiencia.
- Aumentar la rotación de los inventarios lo que disminuirá los requerimientos de capital de trabajo

El manual se diseñó considerando la necesidad actual de la ferretería y la transición a su nuevo sistema informático, por ende si se presentan cambios a futuro deberán hacerse los ajustes necesarios al manual , para que siga siendo útil y necesario dentro del funcionamiento normal de la empresa

18 Políticas de inventario

1. Es necesario que el acceso a la bodega general sea restringido.
2. Se realizarán los inventarios los días primero de cada mes.
3. La Custodia del inventario está a cargo del responsable del área de compras.
4. Para mejor control del inventario se implementará, una nueva plataforma de Ubicación de los materiales, a fin de que exista coherencia entre lo físico y el sistema.
5. Cuidar las herramientas, equipos, útiles de trabajo, bienes de la empresa, y en general confiados a su responsabilidad personal.
6. Observar el cuidado y acatar las medidas de prevención de los riesgos de accidentes de trabajo.
7. Dar atención cordial y amable al público de manera especial.

19 Manual para el seguimiento que debe dar el supervisor o encargado del departamento

1. Definición:

Seguimiento: Observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso.

2. Alcance:

Este manual será para darle seguimiento a el desarrollo de funciones y actividades del personal que maneja el supervisor o encargado de departamento.

3. Objetivo general:

Está relacionado directamente con el responsable de área, a quien informa sobre la problemática que se presenta en el desempeño de los entrevistadores y en el avance del operativo de campo. También, debe solicitar al responsable de área los recursos necesarios para el buen funcionamiento de los procesos de control y del trabajo de campo.

- Participar en la capacitación y Re instrucción de los entrevistadores y en las dirigidas al supervisor.
- Revisar el contenido y registrar los errores en la hoja de precritica de los cuestionarios de la zona urbana, panel entrante, y si así lo determina el responsable de área, también los de la zona no urbana, independientemente del número de visita de que se trate.

El supervisor es quien hace las tareas de supervisión, y supervisar significa llevar adelante acciones de control que luego darán paso a un análisis y evaluación del desempeño de todos y cada uno de los integrantes que conforman el resto del equipo de trabajo.

20 Políticas de supervisión:

- Analizar la situación de la empresa y de su avance.
- Determinar si los recursos de la empresa se utilizan correctamente.
- Identificar los problemas a los que se enfrenta el sistema y encontrar soluciones y áreas de oportunidad.
- Asegurar que todas las actividades se llevan a cabo adecuadamente, por las personas responsables de las mismas y en tiempo proyectado.
- Utilizar las lecciones y la experiencia obtenida en el día a día.

21 Conclusión

Para finalizar la entrega de este trabajo final, podemos decir que la empresa Ferretería Morales, es un centro ferretero encargado de distribuir los mejores productos y precios del mercado en su área, se considera una de las más importantes en el Cibao, específicamente en Santiago de los caballeros (Gurabo), para dar lo mejor a los clientes y volverse el número uno en precios, mercancías, servicios y demás.

A través de nuestro trabajo, esperamos que ellos lo usen de referencia para la mejora de todas las debilidades, que sea un empujón para un nuevo servicio al cliente, distribuciones de trabajo más eficaces, un clima laboral agradable y que siempre se tenga armonía en todos los aspectos.

Cada detalle del desarrollo de este trabajo, ha sido un aporte significativo para nosotros como elaboradores conjuntos a la maestra y para la Ferretería Morales, ya que ambas partes se beneficiarán y se ha logrado obtener resultados fructíferos.

22 Anexos

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS

UAPA

Escuela de Negocios

Licenciatura en administración de Empresas



ENTREVISTA

Aplicado al Gerente del departamento de materiales de construcción y despacho, de la empresa FERRETERIA MORALES.

1- ¿Cuál es su nombre completo?

Yanet Aguasanta cruz Fermín

2- ¿Qué tiempo lleva desempeñando el cargo?

6 AÑOS

3- ¿Cuántos años tienen en el mercado?

FERRETERIA MORALES lleva más de 40 años en el mercado del sector ferretero.

4- ¿Cuánto empleados tiene la empresa actualmente?

La empresa cuenta con un personal de más de 25 empleados.

5- ¿Cuál es la visión de la empresa?

“Ser la empresa líder en el país en productos para el embellecimiento del hogar, comerciales e industriales, con una presencia sólida en todo el territorio nacional.

6- ¿Cuál es la posición competitiva de la empresa actualmente?

En la actualidad la empresa es líder en nuestro sector Gurabo, ofreciendo productos con precios justos y también facilitando empleos directos a los moradores de dicho sector.

7- ¿Cuál ha sido el nivel de crecimiento de la empresa en los últimos años?

Pese a las dificultades que hemos vividos en los últimos años, con temas económicos a nivel mundial, escases e inestabilidad en precios, la empresa ha ido escalando de una manera maravillosa, en donde ya la empresa está en planificación de hacer importaciones, lo que nos dará mucha más ventaja para ofrecer mejores precios, más variedad de mercancías y mejores condiciones a nuestros clientes.

8 ¿Que provoca el mal manejo del inventario en el departamento de materiales de construcción?

Inseguridad hacia el cliente cuando solicita algo y físicamente no está, pérdida de tiempo para entregas, por la razón de que estamos buscando algo que no se encuentra en stock, entre otras.

Por otro lado, en el tema de las utilidades y/o ganancias se tendrá un valor no real por la razón del descontrol de las existencias de las mercancías.

9- ¿Cuáles ventajas se obtendrían con un inventario al día?

Se gana y se ahorra tiempo al momento de facturar por la razón de que el producto que está en stock si lo hay, brinda estabilidad dentro de los términos administrativos y gerenciales, ya que llevan un inventario al pie de la letra, en donde en cualquier momento se podría rendir un informe detallado al respecto.

Dentro de las ventajas podemos mencionar que:

Funcionaria como un mecanismo de orden y control.

Serviría para detectar pérdidas o robos.

Permite conocer los niveles de producción.

Ayuda a conocer el valor de la empresa.

10- ¿Cuál es la visión que trata de buscar dicho departamento?

Busca realizar logísticas de entrega en donde el cliente sienta satisfacción al momento de realizar una orden, en muchas ocasiones se les informa una hora de entrega y por razones que a veces son propias y a veces ajenas, no podemos cumplir con tal pedido. En otras palabras, dicho departamento busca hacer las entregas dentro de nuestro rango de órdenes, en el menor tiempo posible.

11- ¿Cuál es la relación laboral que existe entre encargado y subordinados?

No hay un respeto al 100 por ciento entre sí, se dan situaciones en donde los choferes no obedecen a sus superiores, con temas que les corresponde por obligación, como: la asignación de entregas de pedidos, el llenado de los camiones, la hora de llegada, la hora de salida, entre otras. Hace falta el trabajo en equipo para seguir en crecimiento.

En la relación con nuestro superior inmediato, no importa la definición universal de lo que está bien y lo que está mal en términos de trato, lo que importa en realidad es lo que cada persona percibe del otro, es por eso que es de suma importancia estar atentos a las reacciones y emociones de los que nos rodean al momento de relacionarnos con ellos.

12- ¿De acuerdo a lo antes expuesto, ¿cómo entiende usted que este departamento es afectado este departamento por la competencia?

Las competencias siempre han existido y seguirán surgiendo, pero cuando los clientes quienes son las principales promociones, ya sean para bien o para mal, detectan debilidades, la competencia trata de ganar por ese lado, donde si este departamento no se cumple las ordenes, la competencia si lo haga. En otras palabras, se puede dar el caso de correr el riesgo de perder muchos clientes, porque lo más que buscan aparte de precio, es un buen servicio.

13- ¿Cuáles estrategias han implementado para saciar las necesidades de los clientes ante la situación actual de escases de productos?

Ante la situación que está viviendo el mundo por el paso de la pandemia del COVID-19, nos hemos visto afectado en lo que es con el abastecimiento de nuestros productos, tuvimos la oportunidad de que cuando se cerró el país en marzo, cerramos con un inventario bastante elevado, lo que nos permitió al momento de reabrir poder seguir operando y seguir comprando porque sabíamos que venía una escasez, entonces hemos optado por comprar en grandes cantidades, siempre pendiente a las variaciones de precios que se dan, y tratando de dividir la mercancía para todos los clientes, para así colaborar con el desarrollo de obras que fueron suspendida tras el paso de la pandemia.

14- ¿Qué tipos de proveedores son los elegibles al momento de la realización de negocios?

Siempre hemos optado por realizar negociaciones con marcas principales, principales importadores, donde se nos beneficie con el buen precio, condiciones y calidad, esto nos lleva a brindarle a nuestros clientes productos de calidad y a un precio justo.

15- ¿Como se maneja la asignación de entrega de pedidos?

Cada chofer tiene la obligación de entregar el pedido que encuentre en turno, es decir Conocer y confirmar los pedidos que serán preparados y enviados en el día, ordenar el listado de pedidos que preparar, asignar los pedidos a los transportistas e indicar las franjas horarias en las que tendrán que recoger la mercancía.

16- ¿Cuáles oportunidades de mejora se podrían implementar en este departamento?

Se le sugiere que cuente con un personal más capaz para ofrecer los servicios que brinda el departamento, también optar por brindarles capacitaciones cada cierto tiempo, con el fin formar un personal altamente capacitado en la materia.

Se le sugiere contar con más capacidad para el principal problema que presenta que es el mal manejo en la entrega de pedidos, donde se creen diferentes estrategias para paliar esta situación, que de lograrse brindara más conformidad tanto a la empresa como al cliente.





23 Bibliografía

Covey, Stephen. Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. México: Editorial Paidós Ibérica, 1996.

Las competencias como herramienta para identificar individuos con alto desempeño: una visión general.» Working paper. México: Editorial Copyrith Inc., 2004.

Porret Gelabert, Miquel. Gestión de personas conflictivas: Guía para reducir el estrés y mejorar las relaciones interpersonales. Madrid: Editorial ESIC, 2014.

24 Apéndices

Elaboración del instrumento de evaluación

Análisis FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">▪ Servicio al cliente de calidad▪ Variedad de productos.▪ Asesoramiento al cliente.▪ Instalaciones.▪ Precios justos.▪ Calidad de la mercancía.▪ Buena reputación▪ Niveles de productividad y calidad acorde a las exigencias del mercado▪ Fidelización con los clientes	<ul style="list-style-type: none">▪ Posicionamiento▪ Tenemos acceso a nuevas tecnologías▪ Alta demandas en nuestros productos y servicios▪ Búsqueda de nuevos mercados.▪ Expansión.▪ Posibilidades de importación▪ Posibilidades de exportación▪ Crecimientos de proyectos inmobiliarios
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">▪ Ineficiencia en el manejo de Inventarios▪ No haber una dirección estratégica clara y concisa.▪ Falta de trabajo en equipo.▪ Falta de comunicación▪ Ambiente laboral no muy agradable▪ Falta de confianza en el personal.▪ Falta de capacitación de los empleados.▪ Ofrecer productos con problemas de fabricación▪ No contar con el producto al momento de la venta▪ Requerimiento de capacitación	<ul style="list-style-type: none">▪ Competencia▪ Cambios según las necesidades de los clientes▪ Situación económica del país▪ Situación actual ante covid-19▪ Inestabilidad en precios▪ Inseguridad social.▪ Mercados saturados.▪ Conflictos sociales▪ Incumplimiento de los proveedores

Redacción de una comunicación solicitando el permiso para desarrollar el manual

Señor(a):

Katherine Fernández

Gerente Recursos Humanos.

Ferretería Morales.

Referencia: Solicitud apoyo inicio curso final de grado.

De nuestra Mayor consideración:

Por medio de la presente, Nos dirigimos a usted muy respetuosamente para solicitar autorización y apoyo para el desarrollo de nuestra práctica, para poder dar por terminada nuestra carrera universitaria. Los detalles del trabajo a realizar para este diplomado es un manual de convivencias para los empleados de esta empresa, Este manual de convivencia es una invitación a promover y cumplir con las obligaciones, responsabilidades y deberes en el lugar de trabajo, para mantener una buena conducta, actitud positiva, realizar las actividades correctamente y con responsabilidad, para lograr un ambiente laboral armónico que contribuya con el desarrollo personal y profesional.

Esperando que usted acepte nuestra solicitud, nos comprometemos a cumplir todos los reglamentos, horarios de trabajos que podamos acordar entre partes y contribuir con aspectos técnicos de nuestra formación en beneficio de la organización.

Sin otro particular lo saludamos, Atentamente.

Carlos Alfredo Mercado Mejía (17-3916)

Melina De la Rosa (16-2095)

Yinette Laguna (13-5931)