

Evaluación Matriz de Evaluación Interna (MEFI)									Consolidado PCI								
Área	Importancia en %	Variables	Imp	Evaluación	Total	Debilidades	Fortalezas	Actividades de mejoramiento	Debilidad			Fortaleza			Impacto		
									Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Directivo	15%	Misión y Visión	4%	4	0,16		La organización tiene la misión y visión definidas.	Revisar el direccionamiento estratégico mínimo cada 6 meses.				X			X		
		Objetivos: · Corto plazo · Mediano plazo · Largo plazo	4%	4	0,16		La organización tiene definido de manera clara sus objetivos.	La organización puede establecer los objetivos generales y específicos en un periodo de tiempo con mayor especificidad.				X			X		
		Coordinación interna	2%	3	0,06		Los niveles jerárquicos de la organización son claros y todos los colaboradores trabajan en conjunto para dar cumplimiento a los requerimientos de la organización, favoreciendo la toma de decisiones.					X				X	

		Evaluación de metas y objetivos	2%	3	0,06		Actualmente la organización tiene como meta revisar anualmente los objetivos y metas trazados, la última actualización de los objetivos se realizó en el mes de Febrero del año 2018	La coordinación interna de la organización puede realizar reuniones mensuales para evaluar el cumplimiento de metas y el alcance de objetivos con base en el registro de los resultados finales.			X					X	
		Cadena de mando	3%	3	0,09		La cadena de mando es vertical y dentro de la organización está determinado de manera clara las tareas a realizar por cada uno de los colaboradores para el cumplimiento de objetivos.					X				X	
		Total	15%		0,53												
									Debilidad			Fortaleza			Impacto		
Área	Importancia en %	Variables	Imp	Evaluación	Total	Debilidades	Fortalezas	Actividades de mejoramiento	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo

Competitivo	10.2%	Competitividad de los productos	5%	3	0,15		La organización cuenta con un amplio inventario de productos, los cuales poseen atributos como: calidad, precio, diseño e innovación que lo hacen más atractivos que los productos ofrecidos por la competencia.					X			X		
		Competitividad de los servicios	5%	3	0,15	Los trabajadores especializados no cuentan con certificación.	La organización tiene trabajadores especializados (cerrajero, plomero, electricista) para la prestación de servios en la ferretería.	Los trabajadores especializados de la organización deben certificarse, ya que hoy en día es un requerimiento de muchas de las empresas y clientes de la ferretería.					X			X	
		Total	10,2 %		0,31												
									Debilidad			Fortaleza			Impacto		
Área	Importancia en %	Variables	Imp	Evaluación	Total	Debilidades	Fortalezas	Actividades de mejoramiento	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo

Financiero	12%	Habilidad para competir con precios	4%	4	0,16		La organización ha venido adaptándose a las dinámicas actuales y requerimientos de los clientes potenciales.	Potenciar las ventas de la organización a través de la adaptación a las nuevas dinámicas del consumidor, como por ejemplo nuevo canales de venta como la página web.				X				x	
		Rotación de inventarios	2%	3	0,06		Los productos comercializados por la organización tienen alto nivel de rotación dentro de su inventario, sin embargo existen artículos que tienen mayor nivel de rotación en cierto periodo de tiempo que otros.	Se debe contemplar el tiempo de vida útil de cada producto y el periodo en el que los artículos tienen mayor rotación para contar siempre con ellos dentro del inventario.					X			x	
		Liquidez	2%	3	0,06		La organización cuenta con estabilidad financiera, por lo que puede hacer frente a sus obligaciones y responsabilidades.					X				x	
		Endeudamiento	2%	3	0,06		Dada la estabilidad financiera de la organización, puede acceder a convenios o créditos con diversos					X				x	

							proveedores y entidades bancarias, teniendo la facilidad de tener en cuenta las opciones más convenientes para la ferretería.										
		Periodo promedio de pago	1%	3	0,03		La organización cuenta con un tiempo promedio de pago de 30 días.					X					x
		Periodo promedio de cobro	1%	3	0,03	El tiempo promedio de cobro es de 30 días para los clientes que solicitan crédito, sin embargo, el número de días puede variar según el cliente o la entidad a la que se le vende el producto o se le presta el servicio. También, los plazos pueden ser tentativos según la fecha de corte de cada empresa.	La organización tiene como diferenciación las ventas a crédito que presta a clientes exclusivos (clientes institucionales).	Establecer tiempos oportunos según las fechas de corte de cada empresa, para que no afecte la estabilidad económica de la organización, ni a los clientes.				X				x	
		Total	12%		0,40												

									Debilidad			Fortaleza			Impacto		
Área	Importancia en %	Variables	Imp	Evaluación	Total	Debilidades	Fortalezas	Actividades de mejoramiento	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Tecnológico	10.2%	Orientadas al producto	5,1%	3	0,15		En el caso del producto se encuentra las tecnologías de máquinas para realizar llaves, en la organización hace dos años se realizó la compra de la máquina para hacer copia de llaves de alta seguridad, lo cual aumentó las ventas de este producto.	Capacitar al personal encargado sobre el uso adecuado y responsable (usar los elementos de seguridad como gafas) de la máquina para la elaboración de llaves.				X			X		
		Orientadas al servicio	5,1%	2	0,10	La organización intento prestar el servicio de instalación y mantenimiento de cerraduras digitales, pero no se pudo realizar la capacitación con la empresa Yale.	En el caso del proceso, la organización adquirió el programa contable Word Office.	*Implementar el uso del programa contable Word Office. Para ello en primer lugar se debe completar la digitalización del inventario a que este aún no se ha terminado. *Está presupuestado realizar la capacitación de las cerraduras digitales a principios del año 2019.	X							X	

		Total	10,2 %		0,26												
									Debilidad			Fortaleza			Impacto		
Área	Importancia en %	Variables	Imp	Evaluación	Total	Debilidades	Fortalezas	Actividades de mejoramiento	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Talento Humano	10.2%	Planeación del talento humano	1,40 %	2	0,03	Los recursos humanos son muy importantes en las organizaciones, no obstante en la mayoría de pequeñas y medianas empresas no existen áreas exclusivas dedicadas a estos temas.		La organización tiene que ir trabajando en esta área paulatinamente, ya que puede ayudar al proceso de selección de personal, capacitación y un mejora de la cultura y clima organizacional.			X						X
		Capacitación	3%	3	0,09		En la organización existe un acompañamiento al puesto de trabajo durante los dos primeros meses, con el fin de orientar al colaborador frente a las funciones, responsabilidades y tareas que tiene cargo.						X			X	

		Rotación de personal	1,40 %	3	0,04	La organización tiene alta rotación de personal en el cargo de domiciliario.	La organización cuenta con personal que labora hace más de 5 años.	Identificar habilidades y capacidades del colaborador que le permitirán desempeñar de manera óptima en su trabajo y ascender en la organización.						X	X		
		Análisis y diseño de puestos	1,40 %	2	0,03	Contar con un análisis y diseño acertado de los puestos de trabajo es importante para cualquier organización, no obstante en la mayoría de pequeñas y medianas empresas no existen estos estudios, sino los puestos cargos a partir de las necesidades de la misma.		La organización tiene que ir trabajando en estos procesos de manera paulatina, ya así puede potenciar la selección acertada de personal y rendimiento.	X						X		
		Reclutamiento	3%	2	0,06	La organización debe establecer sistemas de reclutamiento eficaces que permitan seleccionar la persona idónea para cada cargo (domiciliarios,		Mayor rigurosidad en la selección de personal.	X						X		

						vendedores, administradores, técnicos en cerrajería, electricidad y plomería, entre otros.											
		Total	10,2 %		0,25												
									Debilidad			Fortaleza			Impacto		
Área	Importancia en %	Variables	Imp	Evaluación	Total	Debilidades	Fortalezas	Actividades de mejoramiento	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Logístico	10,2%	Logística de entrada: recepción de mercancías	2,40 %	3	0,07		Generalmente la mercancía es distribuida por los proveedores y revisada en el almacén en el momento de la entrega, evitando inconvenientes por recibir mercancías en mal estado o incompletas.					X				x	

		Logística de entrada: almacenamiento de mercancías	1,60 %	3	0,05		En la actualidad, se recibe el pedido, después se revisa el precio y la mercancía es identificada y organizada en la estantería correspondiente. Posteriormente es vendida en mostrador o distribuida por medio de los domiciliarios, donde el cliente especifica que necesita y el personal de la organización busca el o los productos, los cuales son revisados y empacados. Finalmente se realiza la factura y entrega.	En primer lugar se deberá ingresar la información al programa de inventarios, donde se revisa el precio y se maneja el control de inventarios lo que quiere decir que el inventario final queda valorado al costo de la última mercancía comprada; después de verificar el precio, la mercancía y producto individual es identificado con el precio actual y organizado en la estantería correspondiente.				X				X	
		Logística de salida: almacenamiento de productos terminados	2,40 %	3	0,07		Esta actividad se desarrolla en primer lugar por almacenamiento, en la cual la organización cuenta con dos áreas; en la primera bodega se almacenan los productos de material de				X					X	

							construcción y en la segunda bodega se almacenan los productos por estanterías según su clasificación (tuberías, bombillerías, herramientas, cables, papelería, pinturas, etc.).										
		Logística de salida: manejo de materiales	2,20 %	3	0,07		En la organización el manejo de material se da a partir de la combinación de técnicas, embalaje, procesos y mano de obra para determinar lo más adecuado para cada producto.				X					X	
		Logística de salida: vehículos de reparto	1,60 %	3	0,05		La organización cuenta con dos medios de entrega principales: bicicleta y carro, los cuales son seleccionados según la disponibilidad, magnitud y tiempo estimado de entrega para los pedidos.					X			X		
		Total	10,2 %		0,31												
									Debilidad		Fortaleza			Impacto			

Área	Importancia en %	Variables	Imp	Evaluación	Total	Debilidades	Fortalezas	Actividades de mejoramiento	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Operativo	10.2%	Prestación de servicios	3,4%	3	0,10		La organización cuenta con aspectos técnicos, organizativos y especializados para la prestación de servicios de cerrajería, plomería y electricidad. Establecido de la siguiente manera: se toma nota del servicio solicitado por el cliente, donde se tienen en cuenta datos como tipo servicio, dirección, teléfono, nombre, hora del servicio y correo, se informa al colaborador sobre el servicio que debe realizar y la hora programada, se preparan los materiales, se realiza la factura, se entrega factura y materiales respectivos al trabajador especializado.	Todo este proceso se lleva a cabo dentro de la organización a través de un cuaderno. En la actualidad este proceso puede ser automatizado y tener mayor control al ser trabajado desde un medio magnético (base de datos en Excel).						X			X

		Ventas de mostrador	3,4%	3	0,10		Los colaboradores de la organización se encuentran capacitados para asesorar al cliente sobre los productos ofrecidos dentro de la ferretería					X			X		
		Entregas	3,4%	3	0,10		La organización cuenta con aspectos técnicos y organizativos para la entrega oportuna de pedidos. En primer lugar se da la recepción del pedido, donde se tienen en cuenta datos específicos según la naturaleza de cada uno, luego se informa al vendedor sobre la solicitud, se alistan los materiales y factura, y por último se hace la respectiva entrega.	Todo este proceso se lleva a cabo dentro de la organización a través de un cuaderno. En la actualidad este proceso puede ser automatizado y tener mayor control al ser trabajado desde un medio magnético (base de datos en Excel).					X		X		
		Total	10,2 %		0,31												
									Debilidad		Fortaleza			Impacto			

Área	Importancia en %	Variables	Imp	Evaluación	Total	Debilidades	Fortalezas	Actividades de mejoramiento	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Mercadeo	10.2%	Comunicación	6%	2	0,12	Se han presentado problemas de comunicación, respecto a quién se le debe comentar el problema, situación o detalle.		La organización puede adaptarse con la llegada de las TICs a nuevas formas de comunicación inmediatas, eficaces y oportunas.						X		X	
		Publicidad	4,20 %	3	0,126		La organización cuenta con redes sociales y página web, lo anterior no es usual en las ferreterías pequeñas, convirtiéndose en un ventaja competitiva.						X		X		
		Total	10,2 %		0,25												
									Debilidad			Fortaleza			Impacto		
Área	Importancia en %	Variables	Imp	Evaluación	Total	Debilidades	Fortalezas	Actividades de mejoramiento	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Ventas	12%	Atención al cliente	8%	3	0,24		La organización cuenta con una cantidad de vendedores, domiciliarios y técnicos suficiente para dar al cliente una atención oportuna y					X			X		

							rápida en la mayoría de casos.										
		Servicio post-venta	4%	3	0,12		Para la organización es importante entregar un mejor servicio al cliente, por lo tanto existen actividades como la logística inversa la cual busca mejorar o conservar el valor del producto, por lo anterior cuando un cliente realiza una devolución por mala calidad, daño o mantenimiento del producto, se debe llamar al proveedor para hacer el respectivo cambio o estudio del producto.					X			X		
		Total	12%		0,36												

Evaluación Matriz de Evaluación Interna (MEFI)			
1	2	3	4
Gran Debilidad	Debilidad	Fortaleza	Gran Fortaleza