

**PRACTICA EMPRESARIAL III
ESTUDIO ZONA DE TRANSFERENCIA
FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA**

**“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO DEL FONDO DE
EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA”**

**Por:
MARTHA ADRIANA OROZCO BUITRAGO. Código 44436**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
PRÁCTICA ADMINISTRATIVA III
CENTRO REGIONAL # 10
Armenia, Junio de 2010**

**PRACTICA EMPRESARIAL III
ESTUDIO ZONA DE TRANSFERENCIA
FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA**

**“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO DEL FONDO DE
EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA”**

**Por:
MARTHA ADRIANA OROZCO BUITRAGO. Código 44436**

**Presentado a:
HAROLD BARBOSA HENAO**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
PRÁCTICA ADMINISTRATIVA III
CENTRO REGIONAL # 10
Armenia, Junio de 2010**

TABLA DE CONTENIDOS

	Temas	Pág.
	INTRODUCCIÓN	5
1.	RESUMEN	6
2.	JUSTIFICACIÓN	8
3.	OBJETIVOS	9
3.1.	OBJETIVO GENERAL	9
3.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	9
4.	ZONA DE TRANSFERENCIA	10
4.1.	DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO	10
4.2.	MARCO TEÓRICO	10
4.2.1.1.	Proceso administrativo	10
5.	PLANEACIÓN EN LA ZONA DE TRANSFERENCIA	11
5.1.	PLANEACION PARA LA UBICACION DE LAS INSTALACIONES	11
5.2.	DISEÑO DE LA INSTALACIONES NUEVAS SEGÚN PRACTICA II	12
5.3.	AREA DE ATENCIÓN AL USUARIO	12
5.3.1.	Planeación en la asignación y capacitación de los Funcionarios.	13
5.3.2.	Los funcionarios.	13
6.	PLANEACIÓN	15
6.1.	PLANEACION FÍSICA	15
7.	ORGANIZACIÓN EN LA ZONA	16
7.1.	ATENCIÓN AL USUARIO	16
7.2.	HORARIO DE ATENCIÓN	16
7.3.	OTRAS AREAS DE ATENCIÓN	16
7.4.	DIFICULTADES ENCONTRADAS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
7.5.	CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES DEL FEP	17
7.7.	COSTO DEL SERVICIO	17
7.8.	COMUNICACIÓN O DIVULGACIÓN	17
7.9.	EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN LA ZONA	18
8.	DIRECCION EN LA ZONA	19
8.1.	LA LÍNEA JERÁRQUICA	19
8.1.1.	Evaluación de la Dirección	20
9.	CONTROL EN LA ZONA	21
9.2.	LOS MECANISMOS DE CONTROL DE ESTA ZONA	21
9.3.	RIESGOS ENCONTRADOS	21
9.4.	EVALUACIÓN DEL CONTROL EN LA ZONA	21
10.	ANÁLISIS DE COMPETITIVIDAD	23
10.1.	PRODUCTO PRINCIPAL	23
10.2.	ATRIBUTOS DE MARCA	23

10.3.	COMPETIDORES	24
10.4.	MARCA Y MERCADO	24
10.5.	CANALES DE COMUNICACIÓN	24
10.6.	TRANSFERENCIA	25
10.7.1.	COMERCIALIZACIÓN	25
10.7.2.	POLÍTICAS DE MERCADEO	25
11.	ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCIÓN ENTRE LOS USUARIOS	26
11.1.	ENCUESTA	26
11.1.1.	Tamaño de la encuesta	26
11.1.2.	Diseño de la encuesta externa	27
11.1.3.	Graficas	28
11.1.4.	Diseño de la encuesta interna	34
11.1.5.	Graficas, análisis, resultados y conclusiones de la encuesta	35
12.	EVALUACIÓN DOFA	40
12.1.	CONCLUSIONES DE LA MATRIZ DOFA	41
13.	PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO	42
13.1	COSTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	42
13.1.1.	Implementación	43
13.1.2.	Pretensiones	43
13.1.3.	Costos plan de Mejoramiento	43
13.2.	BENEFICIOS	43
13.3.	CONCLUSIONES	43
13.3.1	Impacto Económico	44
13.3.2.	Impacto Social	44
	BIBLIOGRAFIA	45
	ANEXO 1	46

INTRODUCCIÓN

En la tercera Practica Administrativa correspondiente a la Zona de transferencia se aplicaran los diferentes conceptos aprendidos a lo largo de la carrera pues es necesario tener conocimientos de: Metodología, matemáticas, Administración, economía, matemática financiera y otros.

Se espera que en esta práctica se pueda diagnosticar las relaciones de la empresa con su entorno, evaluar estas relaciones y poder proponer soluciones a los distintos problemas encontrados en EL FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA

Se requiere tener un razonamiento analítico para poder obtener un diagnostico ajustado a la realidad y poder proponer soluciones viables a las problemáticas encontradas, se espera hacer este análisis por medio de una matriz DOFA donde se determinara las estrategias necesarias para la optima solución de los problemas que tenga EL FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA y por ultimo se presupuestara el costo de la solución.

1. RESUMEN

Naturaleza de la empresa

El **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA - FEP**, es una empresa de la economía solidaria que se dedica a la captación de recursos de sus asociados personas naturales, en forma de aportes sociales, ahorros permanentes, a la vista, a plazo o a termino fijo para colocarlos con oportunidad y eficiencia, exclusivamente a sus asociados, a través de operaciones de crédito a corto y mediano plazo, cuidando de generar los excedentes necesarios para mantener su posición de equilibrio y solidez frente a las demás Entidades del Sector.

Además presta los servicios de Educación Solidaria, Seguridad Social y complementarios, Fomento Empresarial, Recreación y demás actividades permitidas por la ley, en cumplimiento a su objeto social.

Funciones generales de la compañía

El FEP podrá prestar los servicios de ahorro y crédito, educación, seguridad social y complementaria, fomento empresarial, recreación y las demás actividades permitidas por la ley, los cuales serán reglamentados por la Junta Directiva

Misión

“Para el año 2.012 posicionar al **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA - FEP**, como una organización de la Economía Solidaria que se caracterice por su rentabilidad social y eficiencia en la prestación de servicios sociales de crédito, buscando la satisfacción plena en todos los asociados y su núcleo familiar básico, manteniéndolo en permanente evolución al ritmo de los cambios del medio. “

Visión

“La Misión del **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA - FEP**, está orientada a la permanente búsqueda del mejoramiento en el nivel de vida de sus asociados y sus familias, conservando como eje de su actividad al ser humano, con la aplicación de los principios solidarios y bajo la observación de valores éticos y morales, con prevalencia al respeto y la tolerancia, que se conviertan en

fuentes de servicio mutuo para suplir las necesidades de sus miembros, ofreciendo apoyo a la comunidad en general.”

LA ZONA DE TRANSFERENCIA, área de atención al usuario, en esta zona se valora las particularidades físicas, los desempeños de los empleados, la aptitud, eficiencia, eficacia en las relaciones y en la comunicación interna y externa del **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA - FEP**

2. JUSTIFICACIÓN

EL presente trabajo se justifica por que:

El administrador moderno debe conocer perfectamente el proceso administrativo, de una organización, sus departamentos, las necesidades de la misma empresa, así como sus funciones tales como: las de producción, mercadotecnia, finanzas, recursos humanos y las relaciones de estos departamentos con el exterior de la empresa, si desea ser triunfante en sus tareas.

Este trabajo servirá para futuros estudiosos que quieran ahondar sobre la importancia de identificar los problemas de cualquier organización y hallar la solución de las problemáticas encontradas a su interior.

En el **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP**, se han adelantado pocos estudios y estos han tenido una destinación específica sobre algunas de las dependencias, este es el primer estudio general que se adelanta directamente en la zona de transferencia.

Se confía que esta investigación sea de apoyo importante para el desarrollo para el **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP**, de Bogotá y además que sirva a la autora para desarrollar sus saberes y cumplir con las exigencias de La Universidad Santo Tomas, para adquirir su título profesional.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Hacer un diagnostico de los desempeños administrativos en la Zona de Transferencia del **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP**, con el fin de indentificar los problemas que se presenten en este.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Evaluar el **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP**, respecto a las funciones administrativas.
- Proponer los ajustes o cambios, presupuestar el costo de las propuestas necesarias para resolver los problemas administrativos encontrados y hacer una clasificación en orden prioritario.
- Diseñar un plan de mejoramiento para el **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP**. Y proponer opciones para lograr los objetivos propuestos.
- Valorar el impacto de estas soluciones en cuanto; lo económico, lo social y lo tecnológico.

4. ZONA DE TRANSFERENCIA

4.1. DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO

El Área de Atención al cliente del **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP**, y las relaciones de la empresa con el exterior se identifica en este trabajo como la ZONA DE TRANSFERENCIA.

En esta zona se concentrara el diagnóstico administrativo.

4.2. MARCO TEÓRICO

4.2.1. Proceso administrativo

La administración científica se interesaba en la organización del esfuerzo operativo o de taller y, por lo tanto, era un micro enfoque. En contraste, se desarrolló un cuerpo de conocimiento durante la primera mitad del siglo XX, que hacía hincapié principalmente en el establecimiento de principios administrativos generales aplicables a los altos niveles de organización.¹

“PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACION CIENTIFICA

Principios de la administración científica de Taylor.

Para Taylor, la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

1. Principio de planeamiento: *sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.*

2. Principio de la preparación / planeación: *seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.*

3. Principio del control: *controlar el trabajo para certificar que el mismo esta siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.²*

5. PLANEACION EN LA ZONA DE TRANSFERENCIA

1 March y Simón, Reframing organizations: artistry, choice, and leadership, Wiley print. 1987.

2 <http://www.monografias.com/trabajos7/act/act.shtml#pt>

5.1. PLANEACION PARA LA UBICACION DE LAS INSTALACIONES

Esta función se hace a nivel de la alta gerencia, en cuanto ya planeación funciona bien con unas pequeñas anomalías, como la re organización del local y la implementación de la pagina web tratados ya en la practica II, en la planeación no se encontró un programa permanente de capacitación para los empleados que están en continua relación con los clientes externos.

SERVICIOS PRESTADOS EN ESTA ZONA

- Recepción
- Caja
- Atención al cliente
- Cartera

PRODUCTOS

- A. CREDITOS DE CONSUMO
- B. CREDITOS DE VIVIENDA
- C. MICROCREDITOS
- D. CREDITOS COMERCIALES

LINEAS DE CREDITO

- A. LINEA ORDINARIA
- B. B. LINEA EXTRAORDINARIA

MODALIDADES DE CREDITO

- A. LINEA ORDINARIA
 - A.1 CREDITO AUTOMATICO
 - A.2 CREDITO LIBRE INVERSIÓN
 - A.3 CREDITO CONSUMO
 - A.4 CREDITO PRIMAS

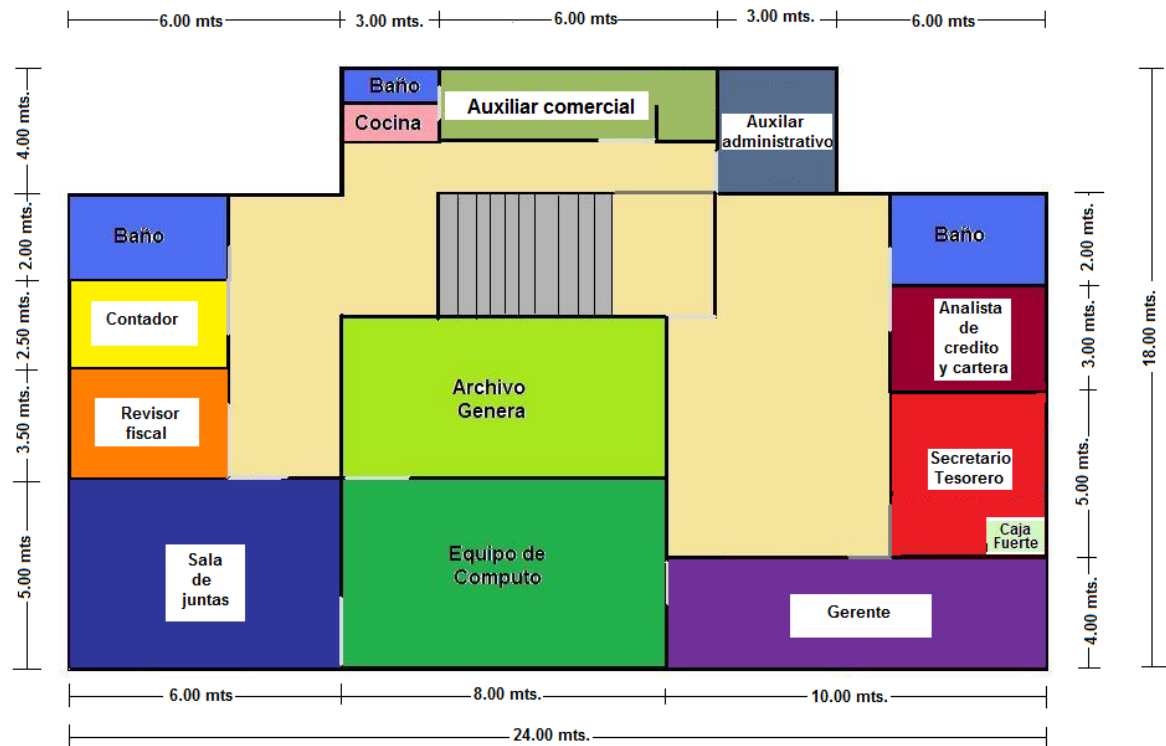
B. LINEA EXTRAORDINARIA – FUERA DEL CUPO DE CREDITO ESTABLECIDO PARA LA LINEA ORDINARIA

- B.1 CREDITO FUNERARIO
- B.2 CREDITO POLIZA VEHÍCULOS
- B.3 CREDITO EDUCATIVO
- B.4 CREDITO A TERMINO FIJO

B.5 CREDITO ROTATORIO CONVENIO

5.2 DISEÑO DE LA INSTALACIONES NUEVAS SEGÚN PRACTICA II

Grafica N° 1



5.3. AREA DE ATENCIÓN AL USUARIO

La oficina esta en Transversal 9 N° 55- 97Piso 3 Edificio Vima, Bogota D.C. Colombia, con teléfonos, Teléfonos: 2177247-5437059 y fax 2492620 y distribuida según el plano de la grafica N°1, esta dotada de 10 oficinas, 3 baños y una cocina. Dentro de las oficinas se tiene:

1. Oficina de auxiliar comercial
2. Oficina de auxiliar administrativo
3. Analista de crédito
4. Secretario tesorero
5. Gerente
6. Archivo general
7. Equipos de cómputo
8. Sala de juntas
9. Revisor fiscal
10. Contador

5.3.1. Planeación en la asignación y capacitación de los funcionarios.

Funcionarios situados:(9) de planta, (1) aprendiz, (2) temporales.

5.3.2. Los funcionarios.

Después de una entrevista con Los funcionarios, temporales y aprendiz de la zona, determino no todos poseen la capacitación suficiente para la atención al cliente.

- **GERENTE**

Representada por un profesional con mucha experiencia en lo relacionado con créditos muy eficiente en sus trabajo es el representante legal del fondo y vela por el óptimo funcionamiento del FEP, y la plena satisfacción de los usuarios.

- **SECRETARIO – TESORERO**

Es un secretario que pertenece a la planta de personal, y además de ejercer las funciones de secretario general también debe ejecutar las funciones de tesorero y colaborar al gerente en el desarrollo de sus funciones.

- **ANALISTA DE CREDITO Y CARTERA**

Es de planta y responsable por todos los créditos y en ocasiones ayudan a la alta autoridad en asesoramientos respecto a la planeación.

- **AUXILIAR DE CARTERA**

Hace posible que las funciones del analista de crédito y cartera se realicen con eficiencia.

- **AUXILIAR COMERCIAL**

Normalmente es el encargado del arera comercial, coordinar con proveedores y usuarios toda la área comercial de la empresa.

- AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Es un fiel colaborador del gerente y del Secretario tesorero el encargado que estos puedan desarrollar sus funciones con eficiencia.

6. PLANEACIÓN

Evaluación de la planeación en la zona.

En la zona de transferencia de FEP por falta de capacitación no se le presta la importancia que realmente merece, para el buen desarrollo de la organización.

Se considera necesaria una capacitación en planeación y atención al cliente, a los empleados de esta zona.

La planeación se esta desarrollando con base en:

- Selección de las metas y políticas de organización.
- Los objetivos de la empresa.
- Los programas para alcanzar los objetivos propuestos en una forma metódica.

Pero esto los ejecuta la alta gerencia compuesta por el Gerente, Secretario Tesorero y en ocasiones el analista de crédito.

6.1. PLANEACION FÍSICA

Si la planeación es la principal función administrativa y esta no se ha desarrollado con toda la eficiencia sobre todo en la distribución de la oficina como se vio en la practica II.

El resultado de esta planeación es regular.

7. ORGANIZACIÓN EN LA ZONA

En cabeza del Gerente (la alta Gerencia) del **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP**. Es la encargada de la movilización de los recursos para poder poner en funcionamiento los planes.

Cuando la alta gerencia del FEP. Ha concretado los objetivos y dispuesto los planes o programas, para lograrlos, es necesario desarrollar unas acciones al interior de la organización que les ayude a cumplir sus metas con éxito.

La organización es regular pues aun debe capacitar los empleados para que cumplan a cabalidad sus funciones.

7.1. ATENCIÓN AL USUARIO

Todas las oficinas son de puertas abiertas al usuario por ser una de las políticas de la empresa, ningún funcionario esta en una oficina cerrada don de no pueda ser visto por los clientes y todos deben de estar dispuestos a ofrecer los servicios que demandan los clientes, es de mucha importancia que se pueda la tener en el mismo sitio toda la área de trasferencia, ya que esto se presta la optima satisfacción del cliente. Solo faltaría una excelente atención virtual para los clientes que no pueden hacer presencia en las oficinas de la capital de la república pero esto ya se soluciona en la practica II.

7.2. HORARIO DE ATENCIÓN

De acuerdo con la sugerencias de los usuarios, el **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP**, tiene señalado su horario de atención, de Lunes a Viernes, de 8.00 AM. a las 12:00 M. y de las 2:00 a las 6:00 PM.

7.3. OTRAS AREAS DE ATENCIÓN

En realidad no hay otras aéreas de atención, pues todas están en el mimo lugar ya al alcance de los usuarios.

7.4. DIFICULTADES ENCONTRADAS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Una de las inquietudes más relevante es la de falta de capacitación de algunos de los empleados.
- Falta de agilidad en el despacho del cliente.

- Mucha tramitología para acceder a los desembolsos automáticos.
- No hay un funcionario encargado de la atención de las quejas

7.5. CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES DEL FEP

- Empleados de nomina de La COMPAÑÍA DE SEGUROS LA PREVISORA S.A.
- Empleados temporales de La COMPAÑÍA DE SEGUROS LA PREVISORA S.A.

7.6. CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN EL MOTIVO

- A. CREDITOS DE CONSUMO
- B. CREDITOS DE VIVIENDA
- C. MICROCREDITOS
- D. CREDITOS COMERCIALES

7.7. COSTO DEL SERVICIO.

Los intereses de los créditos son muy bajos si se comparan con otros créditos que los empleados de LA COMPAÑÍA DE SEGUROS LA PREVISORA S.A. pudieran acceder por lo cual se deduce que son competitivos con los que existen en el mercado.

7.8. COMUNICACIÓN O DIVULGACIÓN

Los equipos de comunicación interna de la empresa **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP** son bastantes modernos pues se cuenta con acceso a la red de internet las 24 horas del día, por el cual se manejan circulares y textos de interés general, también se cuenta con equipos como teléfonos, fax, logrando que en cualquier sucursal del país los usuarios se puedan comunicar con la principal en Bogotá.

Futura pagina web. www.fep.gov.co

El **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP**, cuenta con un portal en internet pero no es altamente eficiente para poder lograr los objetivos propuestos a través de este, entonces este se modernizara y además se implementara un nuevo sistema por medio del cual los usuarios puedan hacer sus créditos automáticos y rotativos por medio de la red. También le servirá para mejorar su reconocimiento a nivel nacional.

La nueva pagina web, tendrá link exclusivo para quejas y reclamos, publicaciones referentes a nuevos créditos. Además de la historia, los objetivos y principios del fondo.

7.9. EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN LA ZONA

En la actualidad no se presentan mayores problemas con los empleados y esta zona y la funciones que deben de cumplir pero si se nota que es necesario una capacitación sobre atención al cliente y planeación institucional.

Las comunicaciones están a cargo del gerente o del Secretario-tesorero por delegación del gerente y su principal misión al respecto es mantener una buena imagen del FEP.

La evaluación de la organización de la ZONA DE TRANSFERENCIA es regular pues se cuenta con los recursos humanos pero estos necesitan mas capacitación en atención al cliente y es necesario actualizar la pagina de internet para poder cumplir con las expectativas de los usuarios y desarrollar los servicios ofrecidos en esta zona.

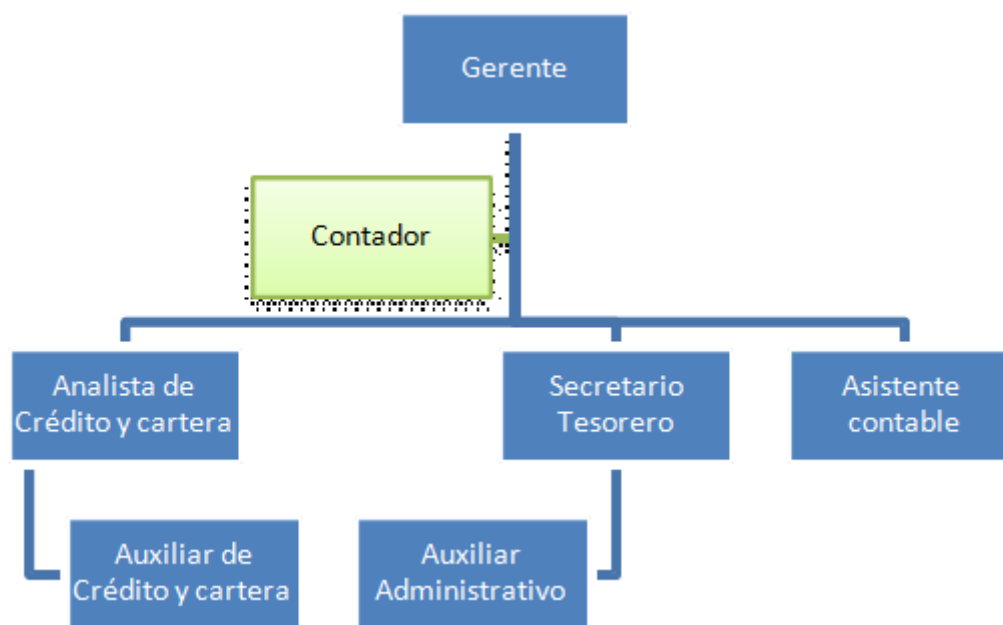
8. DIRECCION EN LA ZONA.

Los problemas de planeación mencionados anteriormente tienen influencia sobre las funciones de la dirección, como principio de la administración se pueden delegar las funciones pero no la responsabilidades. El planeador es responsable de la buena o mala prestación de este servicio. En segunda instancia de responsabilidad, la prestación de este servicio depende de los funcionarios situados a nivel menor, en el que se encuentra la Zona.

8.1. LA LÍNEA JERÁRQUICA

Iniciando en la Gerencia y llegando hasta la ZONA DE TRANSFERENCIA se tiene la siguiente línea jerárquica:

Grafica N° 2



1.	Gerente.
2.	Secretario tesorero.
3.	Analista de crédito.
4.	Asistente contable.
5.	Auxiliar de crédito y cartera.
6.	Auxiliar administrativo

Existe una comunicación directa entre la Gerencia, el secretario tesorero, el analista de crédito, el asistente contable y los auxiliares.

8.1.1 Evaluación de la Dirección

Disponer que se haga. Describe cómo los administradores gobiernan e influyen sobre a los subordinados logrando efectúen las tareas propuestas.

En esta organización el Gerente posee la facultad total de autoridad y mando, esta rodeado de un Secretario tesorero y los analistas en quienes delega el gobierno de cada parte de la dirección, esto indica que existe una comunicación directa entre el Gerente y el grupo operativo de la empresa.

¿Qué hacen el gerente y el secretario-tesorero como funcionarios de la dirección?

Son comprometidos por las labores de los subordinados y por los otros recursos de la empresa.

1. La alta dirección (Gerencia) trabaja por medio de otros funcionarios.
1. La Gerencia actúan como un canal de comunicación en el interior del fondo.
2. La Gerencia deben asumir la responsabilidad de los resultados.
3. La Gerencia y establece prioridades en todas la funciones.
4. La Gerencia divide los problemas de **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP** en sus parte, los analiza y luego llegar a una solución viable, tratando de ver la tarea entera.
5. La Gerencia es: mediadora de los diferentes conflictos que se presentan en el **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP**
6. La Gerencia del **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP** toma las decisiones administrativas más arduas.

El resultado de esta evaluación, se considera Buena.

9. CONTROL EN LA ZONA.

En la actualidad el Gerente y el secretario tesorero se aseguran de que las acciones de los miembros del **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP** los lleven a la obtención de las metas. Esta función la desarrollan con los siguientes elementos:

1. Crea las normas de ocupación.
2. Miden el desempeño actual y lo comparan con las normas preestablecidas.
3. Toman las medidas precisas para corregir el trabajo que no cumplan con Estas reglas.

9.1. LOS PRINCIPIOS DE CONTROL

1. **Autocontrol:** conocido como la capacidad que tiene cada persona de vigilar su propio trabajo.
2. **Autorregulación:** conocida como la capacidad que posee la institución para aplicar, los métodos y procedimientos de control.
3. **Autogestión:** Es la capacidad institucional para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa.

9.2. LOS MECANISMOS DE CONTROL DE ESTA ZONA

EL FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP es controlado por la Superintendencia de empresas solidarias de Colombia.

9.3. RIESGOS ENCONTRADOS.

El Control de este proceso es fundamental para poder determinar a quien se la aprueba los créditos; por lo cual en cada caso se realiza un análisis de riesgos.

9.4. EVALUACIÓN DEL CONTROL EN LA ZONA

El control

El Control se emplea para asegurar el mejoramiento de la calidad, tratando de asegurar la continua satisfacción de los usuarios mediante el desarrollo permanente de los servicios ofrecidos por EL **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP**.

El control ayuda a que la empresa haga las cosas que debe hacer para lograr sus objetivos y metas.

Evaluación en esta zona: de acuerdo con lo anterior se consideran bueno el control en esta zona.

10. ANALISIS DE COMPETITIVIDAD.

10.1. PRODUCTO PRINCIPAL

El crédito, una necesidad

La necesidad del crédito se ha constituido en una de las principales ayudas para los empleados de la Previsora y como la consecución de estos en el FEP es relativamente sencilla, entonces es altamente usado por sus socios.

10.2. ATRIBUTOS DE MARCA

DISCRETO

- Los socios se enteran de los créditos.
- Existe discreción y manejo profesional de los créditos.

RAPIDEZ

- Los créditos son aprobados con relativa prontitud.
- Generando satisfacción en los usuarios.

CERCANIA

- En los distintos créditos.
- Es oportuno en su desembolso.

CONFIABLE

- Su seriedad y solidez garantizan el rápido cumplimiento con la adjudicación de los créditos.

PROTECTOR

- Protege el futuro y presente de los asociados.
- Estimula el buen vivir.
- Ayuda a defender el patrimonio.

10.3. COMPETIDORES

Existen muchas empresas que brindan de servicios similares a los de la **FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP** pero exigen demasiados requisitos y los créditos son a unas tasas muy elevadas.

10.4. MARCA Y MERCADO

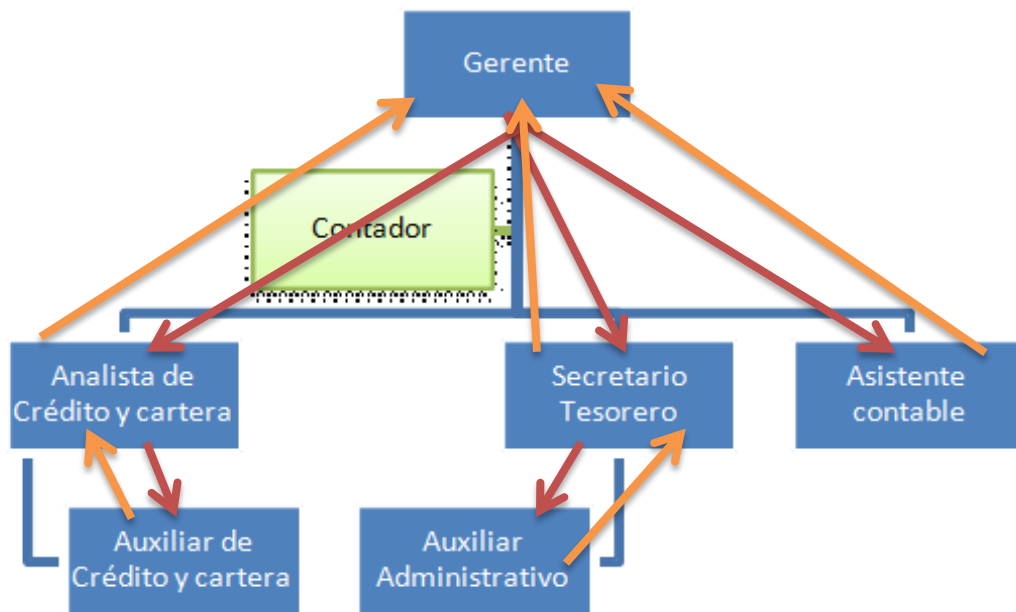
Además de la pagina Web que es un poco obsoleta la organización de no tiene su propio plan de publicidad.

10.5. CANALES DE COMUNICACIÓN

Comunicación formal

Es la comunicación que la organización, ha regulado. La comunicación formal define las reglas de comunicación estables en la organización. En este caso es la comunicación se hace por escrito, por internet, intranet y en pocas ocasiones voz a voz.

La comunicación vertical, a su vez, puede ser descendente o ascendente.



En la anterior grafica se puede observar como es la comunicación formal en la empresa con la acepción del contador que es un asesor y este tiene comunicación directa con el Gerente y con el Secretario Tesorero.

Comunicación Informal

Se forma en torno a las relaciones sociales de los miembros, y surge siempre que un miembro siente la necesidad de comunicarse con otro sin que exista ningún canal formal para ello, o si los que existen son inadecuados, entonces los miembros buscan comunicarse de otras formas no reguladas por la empresas y a través de la relaciones sociales que surgen necesariamente como fiestas, paseos, campeonatos deportivos y reuniones particulares de los distintos actores de la empresa.

10.6. TRANSFERENCIA

La trasferencia en la empresas es demasiado escasa ya que los clientes son miembros de la empresa por lo cual los canales de comunicación que se utilizan se desarrollan al interior de la empresa. Solo existe una comunicación hacia el exterior con los proveedores y por medio de una pagina web que se piensa instalar.

10.7. COMERCIALIZACIÓN

La comercialización de todos los productos que ofrece la empresa se hace por correo directo, por internet o por intranet en algunas ocasiones por oferta directa de impulsores de algún servicio o producto, por lo anterior para mejorar la comercialización de la institución solo será necesario una pagina web muy dinámica e impactante.

10.8. POLÍTICAS DE MERCADEO

Por tratarse que los clientes que tienen que ser socios, entonces las políticas de mercadeo de la empresa es muy sencilla de lograr pues se sabe que su principales políticas son:

- Satisfacción completa de nuestros clientes.
- Innovación constante en servicios y productos.
- Se maneja la: Discreción con el cliente, la rapidez de los créditos, la cercanía con el cliente, la confiabilidad de parte de la empresa y de parte del usuario y la protección en cuanto al patrimonio y el buen vivir de nuestros asociados.

11. ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCIÓN ENTRE LOS USUARIOS

11.1. ENCUESTA

11.1.1. Tamaño de la encuesta

La formula que se indica a continuación es la mas elemental y la que mas se utiliza para determinar el tamaño del muestreo cuando se quiere investigar un solo parámetro:

$$n = \frac{t^2 \cdot s^2}{d^2}$$

- n=tamaño de la muestra.
- t=nivel de confianza seleccionado por el investigador.
- s = desviación típica (o al cuadrado igual varianza) determinada por estudios estadísticos realizados anteriormente en el FEP.
- D = error permisible.
- t = 95% que en la tabla de estudios se puede determinar como 1,96 este numero elevado al cuadrado es =3.8416
- Varianza = 0.0948
- Error=0.04 que elevado al cuadrado es igual a 0.0025
- n = $\frac{3.8416 \times 0.0948}{0.0025} = 146$

11.1.2. Diseño de la encuesta afiliados al FEP
Preguntas.

1. ¿Que clase de crédito esta gestionando?
 - 1.1 CREDITO AUTOMATICO
 - 1.2 CREDITO LIBRE INVERSIÓN
 - 1.3 CREDITO CONSUMO
 - 1.4 CREDITO PRIMAS
 - 1.5 CREDITO FUNERARIO
 - 1.6 CREDITO POLIZA VEHÍCULOS
 - 1.3 CREDITO EDUCATIVO
 - 1.8 CREDITO A TÉRMINO FIJO
 - 1.9 CREDITO ROTATORIO CONVENIO

2. ¿Lo han atendido con eficiencia? Si ___ No ___

3. ¿Le parece cómodas las oficinas del FEP? No ___ Si ___

4. ¿Que opina de la prestación de la atención y servicios en **EL FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP?**
 - a. Excelente ___ b. Bueno ___ c. Regular ___ d. Malo ___

5. ¿Ha tenido créditos en esta empresa? Si ___ No ___

6. Si la respuesta anterior es positiva conteste:
 - a. Los trámites fueron sencillos _____
 - b. Demasiado tramitología para los reclamos _____
 - c. Le dio la impresión que no le querían pagar _____
 - d. No hubo ningún problema _____

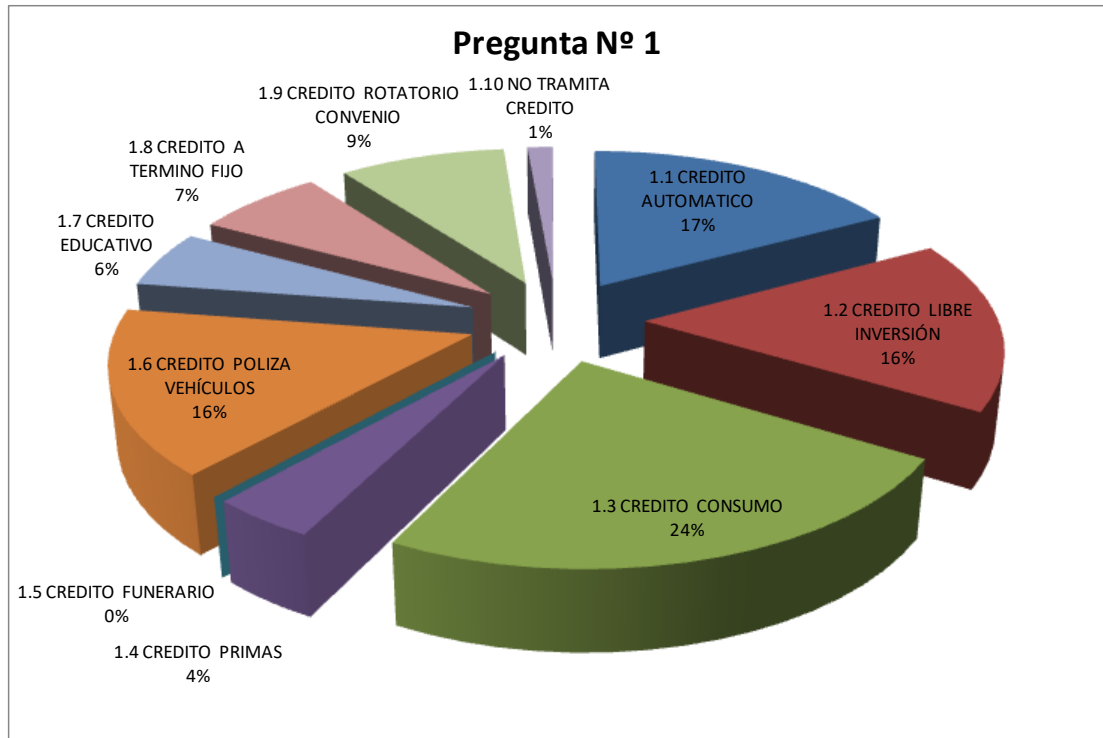
11.1.3. Graficas

GRAFICAS, ANÁLISIS, RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA

Periodo de realización: Marzo 23/ 2010 a Abril/2010

total encuestas: 146

1. ¿Que clase de crédito esta gestionando?



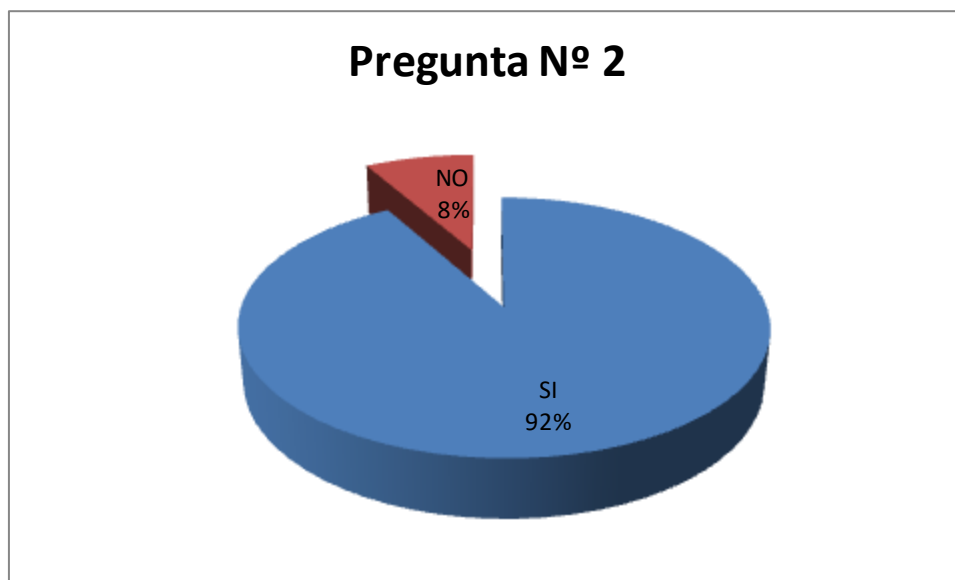
PREGUNTA 1:

EL servicio de mayor demanda en la entidad es

1.1 CREDITO AUTOMATICO	17%
1.2 CREDITO LIBRE INVERSIÓN	16%
1.3 CREDITO CONSUMO	24%
1.4 CREDITO PRIMAS	4%
1.5 CREDITO FUNERARIO	0%
1.6 CREDITO POLIZA VEHÍCULOS	16%
1.7 CREDITO EDUCATIVO	6%
1.8 CREDITO A TERMINO FIJO	7%
1.9 CREDITO ROTATORIO CONVENIO	9%
1.10 NO TRAMITA CREDITO	1%

El servicio con mayor demanda es el crédito de consumo, seguido por el crédito automático, el crédito de libre inversión y crédito para vehículo.

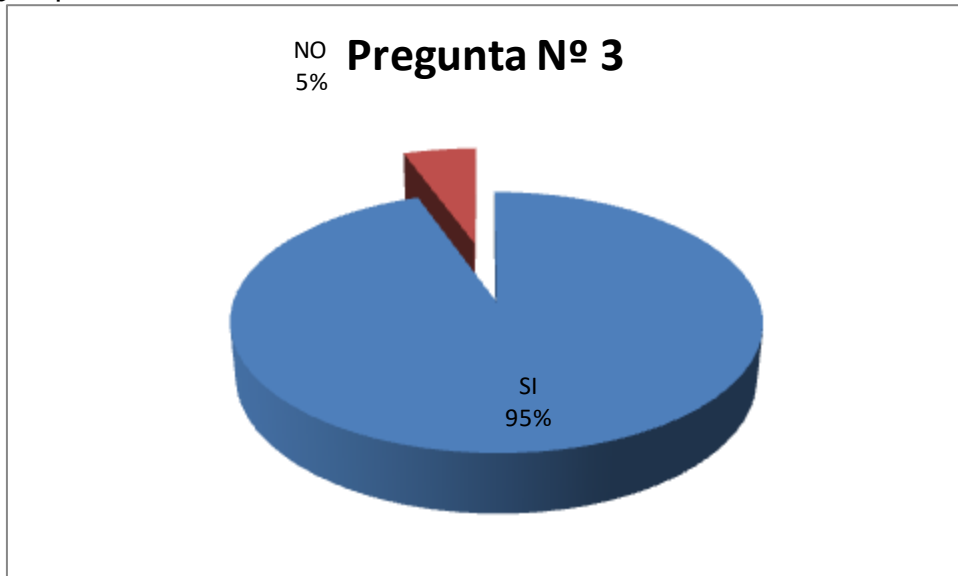
2. ¿Lo han atendido con eficiencia?



PREGUNTA 2:

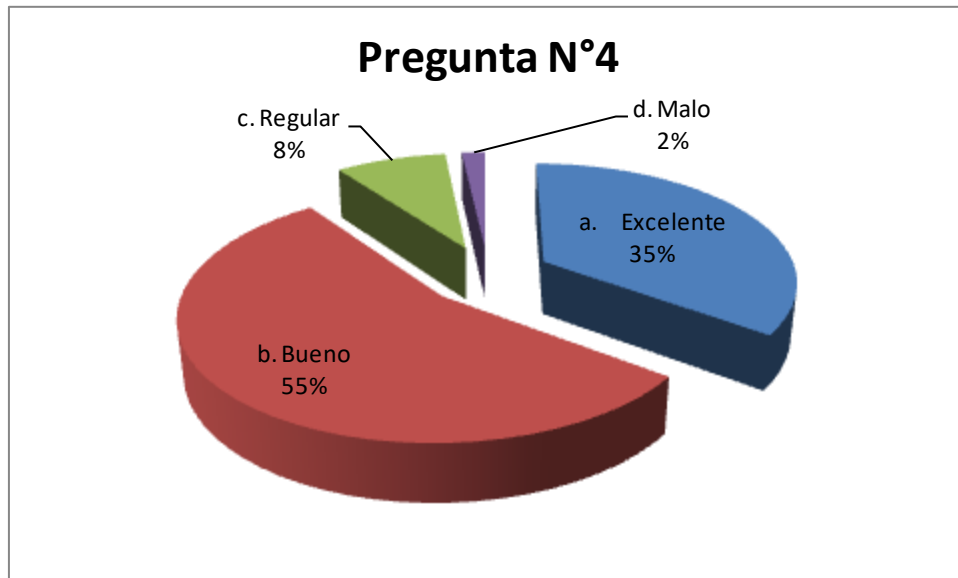
Si un 92% No 8%. De donde se deduce que los usuarios se sienten atendidos con eficiencia por los funcionarios del FEP.

3. ¿Le parece cómodas las oficinas del FEP?



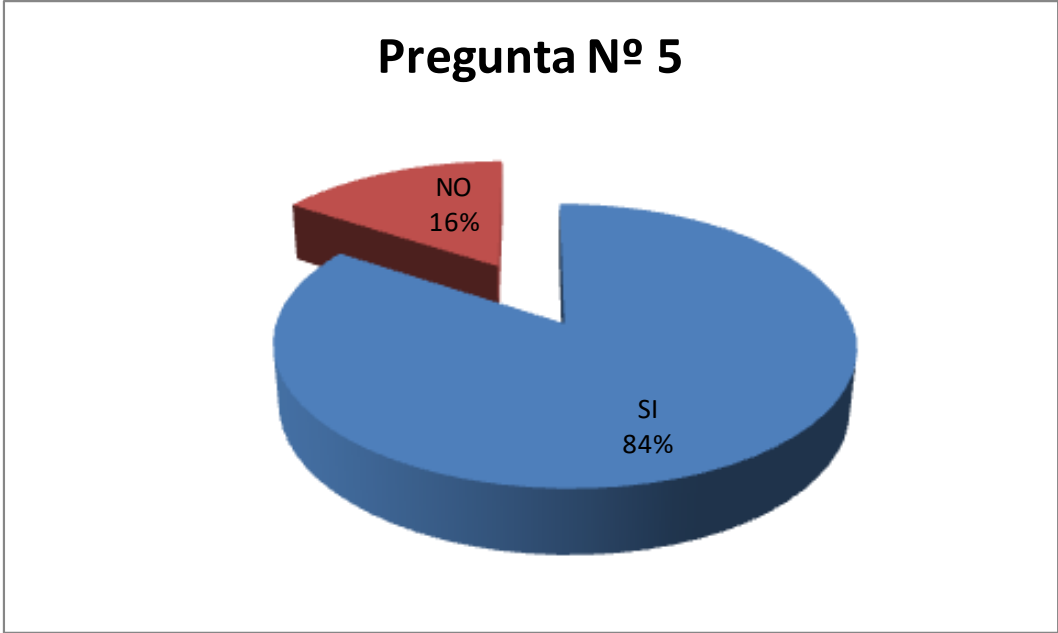
PREGUNTA 3: A un 5% no les gusta el local el 95% si les gusta de donde se deduce que no hay problema con las instalaciones.

4. ¿Que opina de la prestación de la atención y servicios en la EL FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP?



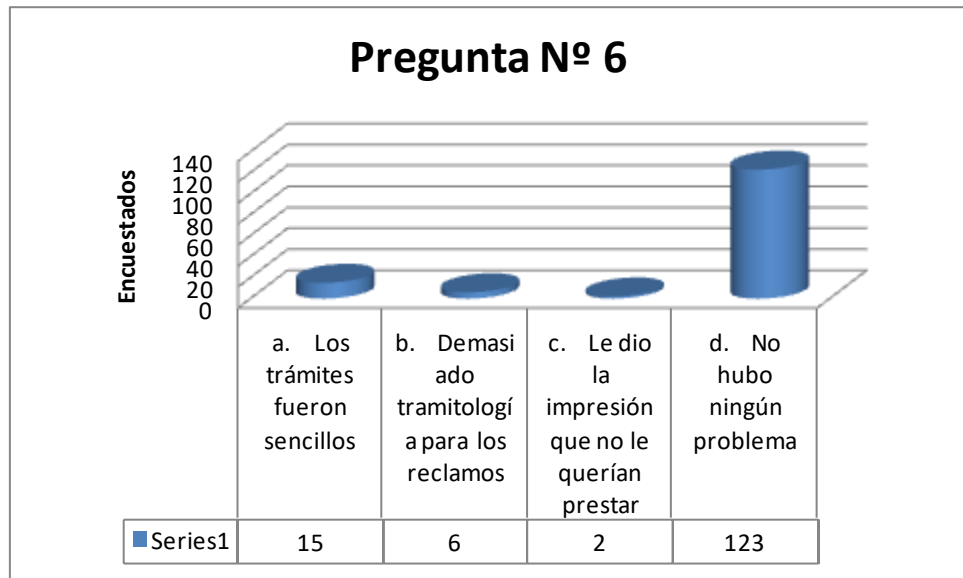
Entre Excelente y buena la atención o servicio se tiene un 90% regular un 8% y malo tan solo un 2%, donde se deduce que el servicio es bueno.

5. ¿Ha tenido créditos en esta empresa?



Tan solo un 16% no ha tenido créditos el 84% si los ha tenido.

6. Si la respuesta anterior es positiva conteste



Solo 2 de los encuestados han tenido la impresión que no le querían hacer el crédito, 6 de los encuestados aducen que hay demasiada tramitología el resto de los encuestados salieron satisfechos con el servicio.

CONCLUSIONES.

1. Se puede deducir que el hecho que un 10% no este satisfecho con el servicio indica que se debe capacitar en atención al público a los empleados de la Zona de gestión.

11.1.4. Diseño de la encuesta funcionarios FEP.

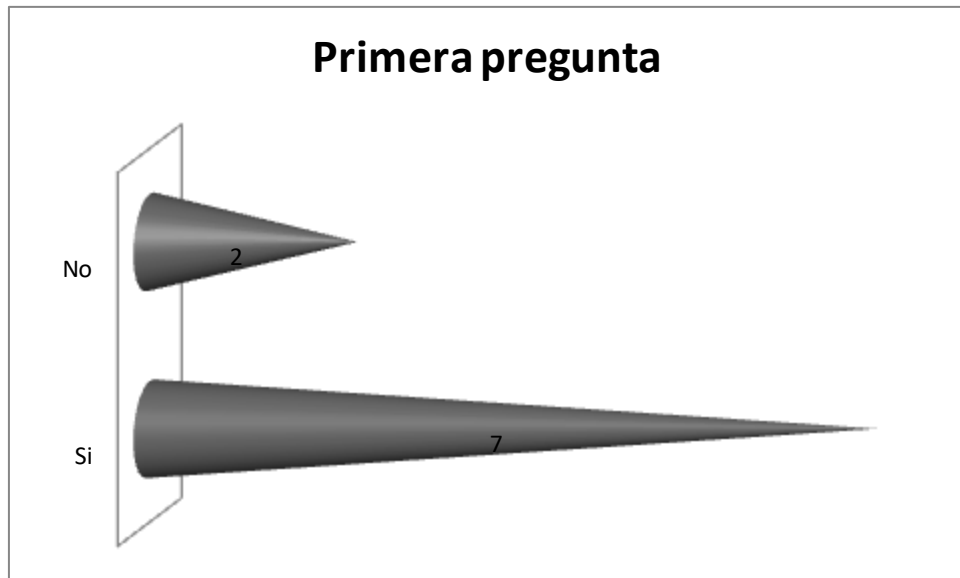
En esta encuesta no fue necesario calcular tamaño de la muestra por que lo que se realizo fue un censo a todos los funcionarios del FEP.

1. ¿Los jefes se preocupan por el progreso suyo en el cargo? SI ____ NO ____
2. ¿Usted tiene buena y cordial comunicación con el resto de sus compañeros?
SI ____ NO ____
3. ¿Se preocupa por superarse y prepararse para su cargo? SI ____ NO ____
4. ¿Usted esta acostumbrado atrabajar en equipo? SI ____ NO ____
5. ¿Se siente a gusto con su empleo? SI ____ NO ____

11.1.5. Graficas, análisis, resultados y conclusiones de la encuesta.

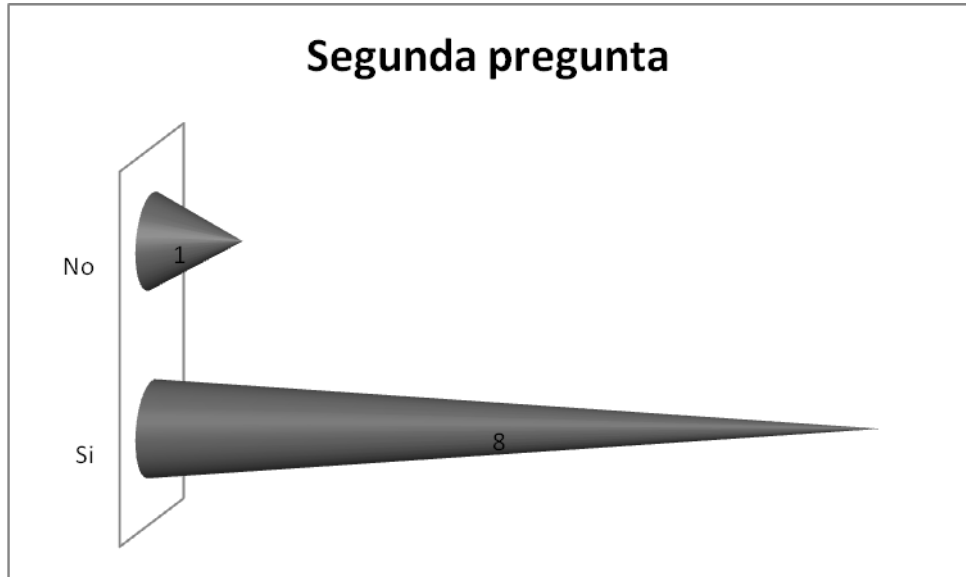
Periodo de realización: Marzo 23/ 2010 a Abril/2010
total encuestas: 9

1. ¿Los jefes se preocupan por el progreso suyo en el cargo?



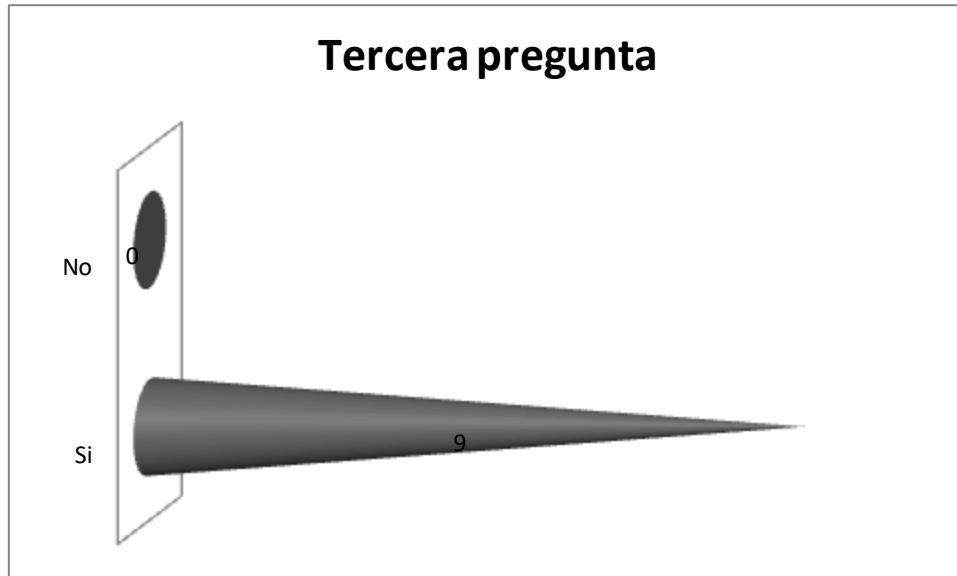
Se demuestra con el anterior censo que los jefes se preocupan por los avances del personal en sus funciones. Pues de 7 de 9 así lo piensan.

2. ¿Usted tiene buena y cordial comunicación con el resto de sus compañeros?



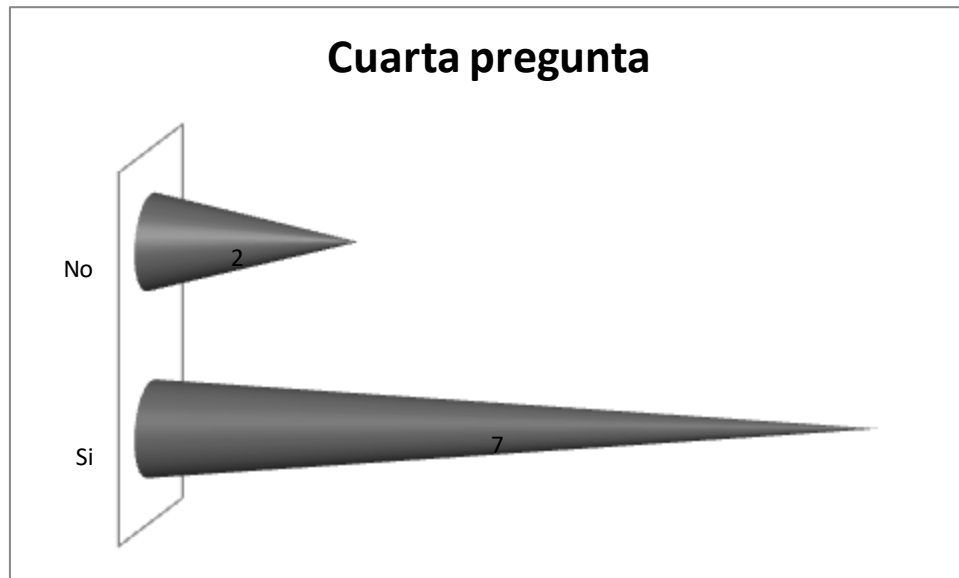
La comunicación dentro de la zona de transferencia es jovial pues de 9 encuestados 8 así lo revelaron.

3. ¿Se preocupa por superarse y prepararse para su cargo?



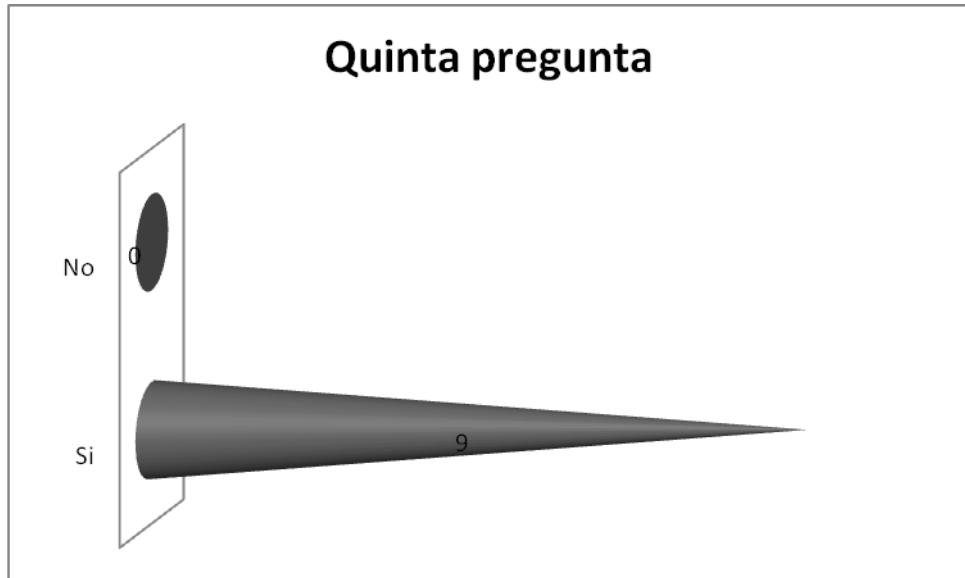
Todos los encuestados se preocupan por superarse y prepararse para su cargo.

4. ¿Usted esta acostumbrado atrabajar en equipo?



7 de los encuestados están acostumbrados a trabajar en grupo lo que facilita la implementación de cualquier estrategia dentro de la organización.

5. ¿Se siente a gusto con su empleo?



De los 9 encuestados todos están a gusto y satisfechos en su empleo lo que facilita un clima organizacional muy bueno.

12. EVALUACIÓN DOFA

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en créditos. • Un equipo con un alto sentido de pertenencia con el FEP. • Alto nivel de escolaridad. • Clientes cautivos. • Buena articulación entre los empleados. • Optimo manejo de la comunicación. 	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación en atención al cliente • Falta agilidad en los créditos rotativos.
OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Buena distribución de la zona de transferencia. • Poca influencia de la competencia externa. • Deseos de aprender. 	ESTRATEGIAS FO <ul style="list-style-type: none"> ▪ La credibilidad y reconocimiento del FEP dentro de sus socios facilitara uniones estrategias para aumentar sus servicios. 	ESTRATEGIAS DO <ul style="list-style-type: none"> • Se contratara con un instituto de educación Superior la capacitación del personal del FEP con el objetivo de preparara a los funcionarios en atención al cliente. •
AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> • Pagina web poco competitiva. • Reformas tributarias. • Crisis económica. • Poco conocimiento sobre planeación por parte de los funcionarios de cargos medios 	ESTRATEGIAS FA <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de una pagina web con el rigor necesario para ser eficiente. 	ESTRATEGIAS DA <ul style="list-style-type: none"> • Que en menos de un año el FEP tenga todos los mandos medios capacitados en las funciones de planeación.

12.1. CONCLUSIONES DE LA MATRIZ DOFA

- En la zona de transferencia solo se tratara la falta de capacitación de algunos empleados para atender a los usuarios, ESTRATEGIA DO.
- La falta de capacitación de los mandos medios en las funciones administrativa en especial la función de planeación, ESTRATEGIAS DA.

13. PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO.

- EN CUANTO A LA PLANEACION.

En cabeza del Gerente y el Secretario tesorero quedara la responsabilidad de capacitar a los mandos medios en la función administrativa.

- EN CUANTO A LA DIRECCION.

Funciona sin mayores problemas relevantes, sin embargo los funcionarios que tienen relación directa con el exterior serán capacitados en atención al público.

- EN CUANTO A LA ORGANIZACIÓN.

No presenta problemas relevantes en la actualidad.

- EN CUANTO AL CONTROL

Fortalecer un poco los sistemas implantados.

13.1 COSTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.

Contrato con el INSTITUTO SUPERIOR DE ESTUDIOS EMPRESARIALES, través de este se pretende:

- Que inicialmente el INSTITUTO SUPERIOR DE ESTUDIOS EMPRESARIALES realice un curso de profundización en las funciones administrativas muy especialmente en la función de planeación, dirigido a los mandos medios del FEP.
- Que dicte un curso de atención al cliente, dirigido a los funcionarios que tienen contacto con el exterior de la empresa.

13.1.1. Implementación

Después de determinadas las problemáticas que tiene el FEP. Se determina:

1. Gerente y el Secretario tesorero capaciten a los mandos medios y bajos, en las funciones administrativas.
2. Contratar con el INSTITUTO SUPERIOR DE ESTUDIOS EMPRESARIALES, un curso de profundización en las funciones

administrativas muy especialmente en la función de planeación, dirigido a los mandos medios del FEP.

3. Ejecutar el programa de mejoramiento de la zona de operación.

13.1.2. Pretensiones

Que en 6 meses el FEP. Tenga sus mandos medios capacitados en la función planeación y al los que tienen contacto directo con el exterior, se encuentren capacitados en atención al cliente.

13.1.3. Costos plan de Mejoramiento

PROBLEMA	SOLUCION ZONA GESTION	COSTO
1	Zona de operación.	\$ 17.580.000
2	Zona de transferencia, con el INSTITUTO SUPERIOR DE ESTUDIOS EMPRESARIALES	\$4.120.000
TOTAL		\$ 21.700.000

13.2. BENEFICIOS

- Se mejora la agilidad en atender el público, por mejorar la distribución de los funcionarios.
- Buena atención y por poder hacer créditos rotativos por vía internet.
- Participación de los mandos medios en la planeación empresarial.
- Satisfacción del cliente por tener una optima atención.
- Ascenso en la imagen Corporativa por tener una pagina web más dinámica.

13.3. CONCLUSIONES.

Por medio de las tres practicas y el diagnostico Administrativo efectuado a el FEP., se ha logrado proponer estrategias de progreso en infraestructura de la empresa y en la capacitación en temas específicos para sus empleados.

- A través de la adquisición de un nuevo portal de internet.
- Una redistribución de los puestos de trabajo.
- Implementación de un sistema mas ágil para los cupos rotativos.
- Capacitación de los mandos medios en las funciones administrativas específicamente en le función planeación.
- Aumentar la imagen Corporativa del FEP. Por tener una portal mas amigable y ágil.

- la capacitación del personal en lo relacionado con atención y servicio al cliente.
- Los problemas más representativos de esta zona, obedecen a fallas en la planeación y en la función de dirección.

13.3.1 Impacto Económico:

Los \$21.700.000. Calculados para dar solución a las problemáticas diagnosticadas serán de poca connotación en el sistema económico del FEP.

12.3.2. Impacto Social:

Será muy representativo para los clientes por lograr en estos una muy alta satisfacción por el servicio ofrecido y los funcionarios laboraran en un mejor mejor ambiente, valiendo de estímulo a los empleados para un óptimo desarrollo de sus funciones.

BIBLIOGRAFIA

- DÁVILA, Carlos. Teorías Organizacionales y Administración, Bogotá, ed. Interamericano S.A. 1985.
- KOTLER, Philip. Mercadotecnia. Edición sexta. Mc Graw Hill, 1996.
- LEONAR D. Goodstein y otros, Planeación estratégica aplicada, McGrawHill, Bogotá, 2003.
- LIPPIT R. Watson y Westley, La Dinámica del cambio planificador. Amorrortu, 1997.
- MARTÍNEZ ,Ciro Bencardino, ESTADÍSTICA COMERCIAL,. Ediciones USTA.
- PEÑA, Fajardo Margarita, DESARROLLO ORGANIZACIONAL, Universidad Santo Tomás. Facultad Ciencias y Tecnologías. 1999.
- RUIZ, Rangel Álvaro, SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN, Talleres UIS, 1.992, Bucaramanga.

Ç

ANEXO 1

ENCUESTA EXTERNA

Esta es herramienta de investigación de mercados como fuente de recolección de datos para la consecución de información clara y veraz que conduzca a los objetivos trazados en este proceso de consulta académica, le solicitamos a usted responder de una manera espontánea las siguientes preguntas para asociados:

Si usted es un asociado por favor, marque una sola Respuesta.

1. ¿Que clase de crédito esta gestionando?
 - 1.1 CREDITO AUTOMATICO
 - 1.2 CREDITO LIBRE INVERSIÓN
 - 1.3 CREDITO CONSUMO
 - 1.4 CREDITO PRIMAS
 - 1.5 CREDITO FUNERARIO
 - 1.6 CREDITO POLIZA VEHÍCULOS
 - 1.3 CREDITO EDUCATIVO
 - 1.8 CREDITO A TÉRMINO FIJO
 - 1.9 CREDITO ROTATORIO CONVENIO
2. ¿Lo han atendido con eficiencia? Si ___ No ___
3. ¿Le parece cómodas las oficinas del FEP? No ___ Si ___
4. ¿Que opina de la prestación de la atención y servicios en EL FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PREVISORA – FEP?
 - a. Excelente ___
 - b. Bueno ___
 - c. Regular ___
 - d. Malo ___
5. ¿Ha tenido créditos en esta empresa? Si ___ No ___
6. Si la respuesta anterior es positiva conteste:
 - e. Los trámites fueron sencillos _____
 - f. Demasiado tramitología para los reclamos _____
 - g. Le dio la impresión que no le querían pagar _____
 - h. No hubo ningún problema _____

Observaciones _____

Fecha _____ Hora _____ Encuestador _____

ENCUESTA INTERNA

Esta es herramienta de investigación de mercados como fuente de recolección de datos para la consecución de información clara y veraz que conduzca a los objetivos trazados en este proceso de consulta académica, le solicitamos a usted responder de una manera espontánea las siguientes preguntas para empleados del FEP:

Si usted es un empleado del Fondo de Empleados de la Previsora por favor, marque una sola Respuesta.

1. ¿Los jefes se preocupan por el progreso suyo en el cargo? SI ____ NO ____
2. ¿Usted tiene buena y cordial comunicación con el resto de sus compañeros?
SI ____ NO ____
3. ¿Se preocupa por superarse y prepararse para su cargo? SI ____ NO ____
4. ¿Usted esta acostumbrado a trabajar en equipo? SI ____ NO ____
5. ¿Se siente a gusto con su empleo? SI ____ NO ____

Observaciones _____

Fecha _____ Hora _____ Encuestador _____