

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
			VERSIÓN	02	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			FECHA	03/04/2017
				PÁGINA	1 de 109
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ			
Jefe División de Biblioteca	Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad			

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): MARIA ESTEFANY

APELLIDOS: PINO ZAPATA

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): PEDRO ANTONIO

APELLIDOS: GARZÓN AGUDELO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN

**ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DEL ÁREA “ALIANZAS Y
NUEVOS NEGOCIOS FINANCIEROS” DE CEMEX COLOMBIA S.A.**

El desarrollo de este proyecto dio a conocer el estado actual del área “Alianzas y Nuevos Negocios Financieros” de Cemex Colombia S.A., en términos de funciones/responsabilidades de los cargos actuales, estructura organizacional existente, niveles de autoridades y toma de decisiones; con el fin de llevarla al estado deseado bajo el establecimiento de una estructura organizacional bien definida por cargos, fundando un lineamiento u objetivos alcanzables y una manera más fácil, segura y acertada, en el buen funcionamiento de tareas. Contando con un gran potencial de talento humano, debidamente capacitado y preparado para atender las necesidades y requerimientos de manera efectiva, eficaz y confiable; la cual trascenderán de manera directa en la productividad y en solucionar o minimizar la problemática existente en el área.

PALABRAS CLAVES: Área, Restructuración, Administrativo, Comercial, Propuesta.

CARACTERÍSTICAS: PÁGINAS: 109 PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: ___ CD ROOM: ___

PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA Y
COMERCIAL DEL ÁREA “ALIANZAS Y NUEVOS NEGOCIOS FINANCIEROS” DE
CEMEX COLOMBIA S.A.

MARIA ESTEFANY PINO ZAPATA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍAS

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA Y
COMERCIAL DEL ÁREA “ALIANZAS Y NUEVOS NEGOCIOS FINANCIEROS” DE
CEMEX COLOMBIA S.A.

MARIA ESTEFANY PINO ZAPATA

Trabajo de grado para obtener el título de Ingeniero Industrial

TUTOR UNIVERSITARIO

INGENIERO INDUSTRIAL PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO

TUTOR EMPRESARIAL

INGENIERA INDUSTRIAL VALERIA ESCOBAR ZEA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍAS

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 22 de septiembre, 2020

HORA: 11:00 a.m.

LUGAR: GOOGLE MEET – CORREO INSTITUCIONAL UFPS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: “PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DEL ÁREA “ALIANZAS Y NUEVOS NEGOCIOS FINANCIEROS” DE CEMEX COLOMBIA S.A”

JURADOS: FABIAN YESID DAVILA LOPEZ

RAQUEL IRENE LAGUADO

DIRECTOR: PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	NÚMERO
MARIA ESTEFANY PINO ZAPATA	1191636	LETRA cuatro, tres	4,3

APROBADA



FABIAN YESID DAVILA LOPEZ



RAQUEL IRENE LAGUADO RAMÍREZ



Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA

Director Plan de Estudios

Ingeniería Industrial

Magda M.

Dedico este Proyecto de Grado primeramente a Dios, mis padres y hermanas; quienes me acompañaron en todo este proceso académico, y que siempre creyeron en mí y me brindaron su incondicional apoyo.

Tabla de contenido

Introducción	14
1. Problema	16
1.1. Título	16
1.2. Planteamiento del problema	16
1.3. Formulación del problema	17
1.4. Justificación	17
1.4.1. A nivel de la empresa	17
1.4.2. A nivel del estudiante	18
1.5. Objetivos	19
1.5.1. General	19
1.5.2. Específicos	19
1.6. Alcances y limitaciones	20
1.6.1. Alcances	20
1.6.2. Limitaciones	20
2. Marco referencial	22
2.1. Antecedentes	22
2.2. Marco contextual	25
2.2.1. Misión, visión y valores	29
2.3. Marco teórico	33
2.3.1. Estructura organizacional	33
2.3.2. Importancia de la organización	35
2.3.3. Objetivos organizacionales	36
2.3.4. Clima organizacional	37

2.3.5.	Descripción y análisis de cargos	37
2.3.5.1.	Descripción de cargos	38
2.3.5.2.	Análisis de cargos	39
2.3.5.2.1.	Estructura del análisis de cargos	39
2.3.6.	¿Que es un manual?	41
2.3.7.	Concepto de mezcla comercial	41
2.3.8.	Conceptos de administración	43
2.3.9.	Análisis DOFA	45
2.3.10.	Plan de comunicación	46
2.4.	Marco conceptual	48
2.5.	Marco legal	51
3.	Diseño metodológico	57
3.1.	Tipo de investigación	57
3.2.	Población y muestra	57
3.2.1.	Población	57
3.2.2.	Muestra	57
3.3.	Instrumentos para la recolección de información	58
3.3.1.	Fuentes de información	58
3.3.1.1.	Fuentes primarias	58
3.3.1.2.	Fuentes secundarias	59
3.4.	Análisis de la información	59
4.	Resultados	61
4.1	Diagnóstico de la estructura organizacional actual del área	61
4.1.1	Información general	61
4.1.2.	Estructura organizacional, administrativa y comercial del área	65

4.1.3.	Análisis de la documentación existente y pertinente del objetivo de estudio	75
4.1.4.	Matriz DOFA	80
4.2.	Propuesta de reestructuración organizacional administrativa y comercial	83
4.2.1.	Propuesta de organigrama	83
4.2.2.	Propuesta de reestructuración organizacional administrativa y comercial acorde con la gestión de la productividad	84
4.3.	Propuesta de diseño de manual de funciones	89
4.4.	Propuesta plan de comunicación	95
4.4.1.	Canales de comunicación	96
4.4.2.	Diagramas de flujo	97
	Conclusiones	99
	Recomendaciones	101
	Referencias	102
	Anexos	104