

# RUTA ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIONAL

Planeación:	22
Define los objetivos del negocio:	22
Comprende las necesidades del mercado:	23
Conoce a la competencia:	23
Define el modelo de negocio y la estructura organizacional:	23
Define las estrategias financieras y de marketing:	23
Algunas herramientas para planificar	24
Herramientas analíticas:	24
Herramientas metodológicas	25
Herramientas operativas	27
Dirección y control:	30
Variedades de control y sus componentes esenciales	30
Elementos esenciales del control:	31
Tipos de control interno	31
Control Interno Administrativo:	32
Organización interna:	32
ALGUNAS HERRAMIENTAS QUE TE PUEDEN AYUDAR A ORGANIZARTE	34
Procesos y procedimientos:	35
MEDICIÓN Tableros de control y manejo de indicadores:	36
Como hacer un tablero de control:	36

# 1. RUTA ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIONAL



En la cámara de comercio estamos complacidos de que inicies tu negocio, como sabes ser empresario hace parte de un gran sueño personal y queremos ayudarte a que lo hagas realidad de la mejor manera posible, el primer paso es constituir legalmente tu negocio y para ello te sugerimos estos pasos, el primero de ellos es establecer tu razón y objeto Social.

**Las pymes** son organizaciones que se caracterizan por su cercanía con los clientes, su flexibilidad, su capacidad de compartir visiones, su orientación a la promesa de valor, su monitoreo del mercado, su prospectiva y su adaptación. Estas cualidades les permiten aprender del entorno, cambiar de dirección cuando sea necesario, ejecutar sus planes, definir su estrategia a largo plazo, evaluar su desempeño, anticiparse a los escenarios futuros y sobrevivir en un mundo cambiante

En Este módulo verás estos elementos que pueden ayudar a realizar una planeación:

- Define los objetivos del negocio
- Comprende las necesidades del mercado
- Conoce a la competencia
- Define el modelo de negocio y la estructura organizacional
- Define las estrategias financieras y de marketing
- Algunas herramientas para planificar
- Herramientas analíticas

Aquí también tendrás noción de herramientas que pueden ayudar a que tu proceso de planeación sea más fácil y efectivo, puedes escoger el que aplique de manera más adecuada a tu empresa.

- RCA o diagrama de Ishikawa
- Diagramas causales
- Diagramas de flujo
- Análisis FODA
- Análisis 360°
- También tendrás algunas Herramientas metodológicas y operativas
- Diagramas de control
- Diagramas de Pareto
- Análisis PESTEL

- Segmentación estratégica
- Matriz de producto-mercado
- Herramientas operativas:
- Gestión de la cultura empresarial
- Fuerzas de Porter
- Diagrama de Gantt
- OKR
- Cuadro de mando integra

## Planeación:

El proceso administrativo es el conjunto de actividades que se realizan en una organización para alcanzar sus objetivos de forma eficiente y eficaz. Se basa en cuatro etapas: planificación, organización, dirección y control. Estas etapas implican definir los objetivos, estructurar la organización, motivar al personal y evaluar el desempeño. El proceso administrativo es clave para el éxito de cualquier organización y debe adaptarse a los cambios del entorno. La tecnología y la innovación pueden facilitar el proceso administrativo al ofrecer mejores herramientas y soluciones.

La planificación es un primer paso crítico en la creación de un negocio exitoso. Es importante definir los objetivos del negocio, entender las necesidades del mercado y conocer a la competencia. Además, un empresario debe definir su modelo de negocio, estructura organizacional, estrategias de marketing y financieras. La planificación debe ser clara y concisa, con objetivos y metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y basados en un tiempo limitado.

Todo empresario sabe que iniciar un negocio es solo el primer paso; mantenerse exitoso en el tiempo es un reto mayor. En este camino, una herramienta clave es la planificación estratégica. La planificación estratégica se refiere a un proceso en el que se definen objetivos a largo plazo y se desarrollan estrategias para alcanzarlos. En este blog, compartiremos los pasos importantes en el proceso de la planificación estratégica que los empresarios deben seguir para tener éxito en su negocio.

### Define los objetivos del negocio:

La definición clara de los objetivos del negocio es la base de cualquier planificación empresarial. Antes de empezar un negocio o planificar para el futuro, los empresarios deben identificar los objetivos específicos a largo plazo y evaluar los recursos necesarios para lograrlos. Estos objetivos deben ser realistas y deben tener en cuenta los factores sociales, económicos, políticos y culturales del entorno.

### Comprende las necesidades del mercado:

Para identificar el mercado objetivo y las necesidades del mismo es importante que los empresarios realicen una investigación de mercado. Esta investigación permite conocer las necesidades de los clientes, los productos que existen en el mercado y los servicios que ofrecen los competidores. También es importante tomar en cuenta la evolución del mercado y sus tendencias para poder anticiparnos a las posibles oportunidades.

## Conoce a la competencia:

Para poder destacarse en el mercado es necesario conocer a la competencia. Es necesario identificar los puntos fuertes y débiles de los competidores para aprender de ellos y definir estrategias para superarlos. Es importante mantenerse informado constantemente de los movimientos de la competencia, como cambios en precios, tecnología, productos, etc.

## Define el modelo de negocio y la estructura organizacional:

El modelo de negocio se refiere a la forma en que una empresa opera para generar ganancias. Es esencial tener un plan sólido para que el negocio sea viable a largo plazo. Asimismo, es importante diseñar una estructura organizacional clara, donde se defina qué funciones deben ser realizadas, quienes son los responsables y cómo se establecerá la comunicación interna.

## Define las estrategias financieras y de marketing:

Una vez que los objetivos y la estructura organizacional han sido definidos, es necesario centrarse en los detalles financieros y de marketing. Las estrategias financieras se enfocan en cómo se financiará el negocio, cuánto capital de trabajo se necesitará y cómo se manejarán las finanzas a largo plazo. Por otra parte, las estrategias de marketing se enfocan en cómo se promocionará la empresa, quiénes



En resumen, una buena planificación estratégica es esencial para lograr el éxito empresarial. Los empresarios deben conocer sus objetivos, entender las necesidades del mercado y tener un conocimiento completo de su competencia. Además, deben diseñar su modelo de negocio y estructura organizacional, y enfocarse en estrategias financieras y de marketing. La planificación empresarial debe ser clara y concisa, con objetivos específicos y medibles, y centrarse en un tiempo limitado definido. Realizar todos estos pasos garantizará un futuro prometedor para cualquier negocio.

serán los clientes principales, cómo se enriquecerá la experiencia de los usuarios, entre otros.

## Algunas herramientas para planificar

### Herramientas analíticas:

Las siguientes herramientas están pensadas para evaluar y diagnosticar la situación de una empresa o idea de negocio. Son recursos que deben ser aprovechados desde la etapa de la planeación, ya que brindan un panorama general de la organización, así como de las áreas a desarrollar.



### RCA o diagrama de Ishikawa

Comúnmente desarrollar una planeación estratégica surge como respuesta a un problema que es esencial superar: ¿ha aparecido un nuevo competidor que está atrayendo a tus consumidores?

¿tus índices de ventas han disminuido?, ¿la productividad de tu equipo va en declive? Ante estas circunstancias no basta con generar un plan de acción inmediato. Por el contrario, es imprescindible analizar las causas del problema para solucionarlas y evitar que se repitan en el futuro.

El análisis de causa raíz (RCA, por sus siglas en inglés) o diagrama de Ishikawa es un método que permite identificar las causas de un problema en lugar de tratar únicamente los síntomas o efectos de la situación. Este método consiste en indagar el porqué de una cosa (y evitar a toda costa averiguar quién es el responsable). De este modo se llegará cada vez más lejos en la búsqueda del problema real y, de ser necesario, se podrá retroceder hasta las causas originarias.

### Diagramas causales

A partir de estos diagramas es posible identificar todos los elementos relacionados con una situación y, en lugar de encontrar una única causa, permiten descubrir múltiples factores que han influido en un efecto, así como otras consecuencias.

Si eres consciente de tus recursos y de los talentos que integran a tu compañía será más fácil implementar una acción. Por ejemplo, si quieras mejorar la productividad de tu equipo deberás comenzar con capacitar a tus líderes, ellos deberán motivar a los trabajadores para que cumplan las metas; en el último paso, tus líderes deberán evaluar el desempeño. Si no haces esto de manera ordenada, seguramente no lograrás elevar la productividad.

### Análisis FODA

Los análisis FODA son herramientas realmente confiables para la planeación estratégica. El nombre de este método proviene de los aspectos que busca analizar: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Con un estudio FODA es fácil identificar qué es necesario fortalecer, qué es indispensable mejorar y qué cosas imponen retos a nuestros objetivos. Una vez que hayas reconocido estos elementos podrás diseñar un plan que aproveche estratégicamente aquellas virtudes de tu empresa y que, al mismo tiempo, trabaje en el perfeccionamiento de sus defectos.

### Análisis 360°

Si quieres llevar a cabo un estudio mucho más puntual y comprensivo de tu empresa no existe mejor opción que llevar a cabo un análisis 360°. Este método está diseñado para estudiar aspectos cuantitativos y cualitativos sobre la productividad, calidad y operación dentro de una organización. Pone énfasis en la perspectiva de los agentes humanos involucrados en un negocio para determinar si un proyecto es viable o no. En sí, es un método de evaluación de desempeño laboral.

Esta estrategia incluye recabar información de los trabajadores, líderes, directivos y clientes. A través de esta herramienta se pueden evaluar competencias, proponer proyectos comerciales y diseñar planes de acción. De este modo, enfocarás mejor tus esfuerzos y podrás realizar una mejor toma de decisiones.

### Herramientas metodológicas

Estas herramientas permiten dar un uso efectivo a la información que has obtenido de tus métodos analíticos. Como su nombre lo indica, definen la forma en que pondrás en marcha tu proyecto.

### Diagramas de control

Esta herramienta es especialmente popular en la evaluación de calidad de procesos tecnológicos, pero puede ser fácilmente trasladada a la gestión de un plan empresarial.

## Los diagramas de control

ayudan a definir parámetros para el buen desempeño de tu proyecto. Estos límites pueden ser cualitativos o cuantitativos y fungirán como indicadores de que todo opera de manera correcta, por lo que son recursos excelentes para el control de un plan estratégico. De este modo, sabrás qué cosas están fuera de tu control y cuáles puedes gestionar, ya sean resultados, costos, niveles de producción o pérdidas.

Los diagramas de control ayudan a definir parámetros para el buen desempeño de tu proyecto. Estos límites pueden ser cualitativos o cuantitativos y fungirán como indicadores de que todo opera de manera correcta, por lo que son recursos excelentes para el control de un plan estratégico. De este modo, sabrás qué cosas están fuera de tu control y cuáles puedes gestionar, ya sean resultados, costos, niveles de producción o pérdidas.



## Diagramas de Pareto

Ya sea que quieras comenzar un negocio, te encuentres frente a una problemática en tus equipos, o estés por lanzar un nuevo producto, es muy probable que no sepas por dónde empezar. Esto se debe a que una gran cantidad de factores pueden estar involucrados en la situación y para dar una solución efectiva se deben considerar todas las posibilidades.

Los diagramas de Pareto son herramientas visuales diseñadas para establecer prioridades y destinar tu esfuerzo a los factores más apremiantes, asignando un orden para la resolución de cada asunto. Esta herramienta es fundamental para la planeación estratégica, ya que es necesario saber cuál será el proceso a seguir, qué es más importante y cómo se relacionan todos los aspectos a resolver.

## Análisis PESTEL

El análisis PESTEL es un acercamiento metodológico que evalúa las condiciones que afectan a una empresa para llevar a cabo tomas de decisión informadas. Su nombre proviene de los 5 aspectos que toda empresa debe considerar a la hora de implementar un plan: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales.

Es fundamental considerar estos aspectos debido a su importancia organizacional, así como para comprender mejor el mercado y los públicos a los que te diriges. Recuerda que las empresas forman parte de un entramado social complejo y cuantos más aspectos consideres, estarás mejor preparado para afrontar retos y ofrecer buenas alternativas a los consumidores.

### Segmentación estratégica

La segmentación estratégica es una herramienta realmente valiosa si tu proyecto depende del comportamiento del mercado o si forma parte de tu plan comercial. Por ello es un recurso fundamental para la planeación estratégica de cualquier empresa. Con ella es posible conocer a profundidad los mercados y generar respuestas a cada tipo de consumidores.

Para lograrlo es necesario conocer a tus audiencias de acuerdo con su perfil de comprador, sus características sociodemográficas o su historial de consumo. Así puedes establecer un plan estratégico adecuado para cada uno de tus segmentos de mercado.

### Matriz de producto-mercado

También conocida como la matriz de Ansoff es una de las herramientas más populares para la planeación estratégica, debido a su gran potencial para identificar oportunidades comerciales y definir la dirección de las empresas. Para implementarla debes tener en cuenta dos variables: los productos o servicios que ofrece tu compañía y el mercado al que se dirige.

Esta matriz ayuda a identificar el nivel de penetración de una marca o producto en el mercado al que está orientada, dando cuenta del éxito o fracaso que ha tenido y de sus posibilidades de crecimiento y expansión hacia otros segmentos. Es por ello un buen aliado en la planeación estratégica.

## Matriz de Ansoff

		Productos	
		Actuales	Nuevos
Actuales	Penetración de mercado	DESARROLLO DE PRODUCTOS	
Nuevos	DESARROLLO DE MERCADO	DIVERSIFICACIÓN	

### Herramientas operativas

Estas herramientas de planeación estratégica te ayudarán a concentrarte en el plano más práctico; es decir te ayudarán a dirigir adecuadamente tus esfuerzos y a ejecutar acciones concretas.

## Gestión de la cultura empresarial

La misión, visión y valores de una empresa son factores fundamentales al idear cualquier proyecto y planear su ejecución. Esta herramienta es también conocida como «el trípode», ya que da soporte a una organización y conforman su identidad, por lo que deben ser el punto de partida y filtro de cualquier intento comercial. A fin de cuentas, una empresa solo debe llevar a cabo acciones que se adecuen a sus objetivos.

Si no tienes definidos estos elementos te resultará difícil motivar a tus empleados, no sabrás cuál es tu posición ante un mercado y no podrás generar objetivos a corto, mediano y largo plazo. Este paso se puede ejecutar de forma realmente simple, preguntándote hacia dónde vas y cómo quieres establecer tu negocio.

## Fuerzas de Porter

Quizá ya sabes cuáles son tus áreas de oportunidad y tus mayores fortalezas, pero quizás te haga falta entender el papel que tu empresa desempeña en el mercado y frente a su competencia. Las fuerzas de Porter es una herramienta que te ayuda al proceso de evaluación de estos factores a través del estudio de:

- Las amenazas de competidores
- Las amenazas de nuevos productos
- El poder de negociación de proveedores
- El poder de negociación de consumidores
- La rivalidad entre competidores

Solo si conoces estos datos es que podrás idear un plan de acción que aproveche tus mayores fortalezas y que afronte estratégicamente los retos que el mercado te presentará.

## Diagrama de Gantt

Los diagramas de Gantt son recursos creados para la gestión de proyectos y buscan cumplir con objetivos específicos de entrega, calidad o productividad y, por ello, son esenciales para toda buena planeación estratégica.

Con esta herramienta puedes visualizar y comprender fácilmente qué tareas debes desempeñar, con qué elementos humanos cuentas para llevarlas a cabo y cuánto tiempo tienes para hacerlo. De esta forma puedes acompañar tu planeación con un calendario o cronograma de actividades que defina de antemano todos los factores necesarios para su ejecución.

## OKR

La metodología OKR está enfocada precisamente en la creación de parámetros e indicadores que dejan ver la ejecución de una estrategia y el cumplimiento de estándares predefinidos.

Una buena planeación estratégica debe incluir metas a corto, mediano y largo plazo. De otro modo, los miembros de la empresa no sabrán qué deben hacer, cómo o cuándo hacerlo. Por otro lado, esta metodología define los estándares a partir de los cuales será evaluado el éxito del plan. Así, los colaboradores sabrán exactamente cuáles son las expectativas que la empresa tiene sobre ellos.

## Cuadro de mando integral

Hemos dejado la herramienta de cuadro de mando integral hasta el final ya que es uno de los recursos más amplios para la buena planeación estratégica, ya que no tiene en cuenta aspectos aislados, sino que pone su atención en las estrategias, objetivos e indicadores de varias perspectivas. Esto permite alinear los esfuerzos de una empresa en torno a objetivos comunes y mejorar la planificación organizacional.

Con este recurso puedes definir cuáles son las metas a las que te diriges, cómo se han comportado tus estrategias hasta el momento, cuál ha sido el avance en la obtención de tus objetivos y si estás cumpliendo con lo que te has establecido a corto, mediano y largo plazo para cada área de tu empresa. Por ello es un excelente recurso para la planificación estratégica y para emprender nuevas iniciativas y proyectos

Perspectiva Financiera						
Objetivo general	Objetivo estratégico	Indicador	Meta	Avance	Avance en %	Estado
Aumentar la productividad de la empresa	Disminuir costos operativos	Estados financieros	\$ 34,763	\$ 20,000	57,5	Rojo
	Aumentar número de clientes	Base de datos clientes	1800	1800	100.0	Verde
	Minimizar deuda exterior	Facturas de pagos	\$129,984	\$102,000	78,5	Rojo

Perspectiva Clientes						
Objetivo general	Objetivo estratégico	Indicador	Meta	Avance	Avance en %	Estado
Mejorar la relación con los clientes	Mejora la experiencia del cliente	Encuestas de estrellas	5	4,4	88.0	Rojo
	Entregas de productos en menor tiempo	Hora de orden y entrega	48 hrs	15 hrs	No aplica	Rojo
	Cupones a clientes fidelizados	Canjeo de cupones	236	123	52.1	Rojo

Perspectiva procesos internos						
Objetivo general	Objetivo estratégico	Indicador	Meta	Avance	Avance en %	Estado
Optimizar la organización y rendimiento de la empresa	Incentivos a trabajadores puntuales	Pagos de sueldo	14	14	100	Verde
	Implementación CRM en área de ventas	Instalación y capacitación	43	43	100	Verde
	Comprar nuevos equipos de computo	Número de equipos viejos	54	23	42,6	Rojo

Perspectiva aprendizaje y crecimiento						
Objetivo general	Objetivo estratégico	Indicador	Meta	Avance	Avance en %	Estado
Mejorar el capital humano y material de la empresa	Capacitación directivos y gerentes en liderazgo	Consumo de curso	18	6	33.3	Rojo
	Actividades de convivencia laboral	Número de eventos	5	3	60.0	Rojo
	Aumento de sueldo a empleados	Pagos de sueldo	134	134	100.0	Verde

# Dirección y control:

La administración de un negocio requiere control y evaluación constantes. Es necesario identificar áreas de mejora y desarrollar planes para abordarlas. También se debe evaluar el rendimiento de los empleados y proporcionar retroalimentación constructiva.

Para administrar el dinero de un negocio de manera efectiva, se deben seguir algunos aspectos de dirección y control como hacer un presupuesto detallado que incluya todos los ingresos y gastos de la empresa, Controlar los gastos y mantener un registro preciso de todas las transacciones, ahorrar dinero para emergencias y futuras inversiones en el negocio.

Utilizar herramientas de gestión financiera, como programas de contabilidad y aplicaciones de seguimiento del flujo de efectivo te permiten tomar información para poder controlar y planear, Controlar el flujo de efectivo diariamente para asegurarse de tener suficiente dinero para cubrir los gastos.

Evitar mezclar las finanzas personales con las del negocio, manteniendo cuentas bancarias separadas te permitirá ejercer mas control sobre el negocio.

[Una vez que se han establecido objetivos claros](#), se necesita una estructura de dirección y control para garantizar que se cumplan los objetivos. Una empresa debe tener un líder sólido que haga frente a los desafíos y que inspire a empleados y socios comerciales. También, es necesario contar con políticas y procedimientos claros que protejan a la empresa contra posibles riesgos y garantice el cumplimiento de las leyes y regulaciones.



Variedades de control y sus componentes esenciales

Un ejemplo sencillo de cómo dirigir y controlar un pequeño negocio podría ser una tienda de ropa local. El primer paso sería establecer objetivos específicos, como aumentar las ventas en un 20% en el próximo año. Luego, el líder debería motivar al equipo a través de incentivos y planes de capacitación para mejorar la atención al cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

En términos financieros, se podría llevar un registro de los ingresos diarios, así como analizar las tendencias de ventas para ajustar el inventario y reducir gastos innecesarios. Además, se debería realizar un análisis de la competencia para ofrecer productos y precios atractivos en comparación con otras tiendas similares.

El control interno posibilita que una entidad desarrolle sus operaciones de manera eficaz, salvaguarde sus recursos y presente información financiera precisa y oportuna. Para lograrlo, es fundamental contar con una perspectiva integral de la empresa que abarque más allá de las áreas contables y financieras.

De acuerdo con la Ley 87 de 1993, el control interno comprende el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos diseñados por una empresa para promover la eficiencia en las operaciones, proteger los recursos y asegurar la veracidad de la información financiera y administrativa. En resumen, su objetivo es fomentar la adhesión a las políticas y garantizar el logro de los objetivos establecidos.

## **Elementos esenciales del control:**

Un sistema de gestión interna eficaz debería abarcar al menos los siguientes aspectos:

- a. Un plan organizativo que garantice la adecuada separación de responsabilidades.
- b. Un sistema de autorización y procedimientos de registro apropiados para proporcionar un control razonable.
- c. Prácticas sólidas para seguir en la ejecución de los deberes y funciones de cada unidad y colaborador de la organización.
- d. Políticas para asegurar que la idoneidad del personal esté acorde con sus responsabilidades.
- e. Una función de auditoría interna efectiva.

## **Tipos de control interno**

En la actualidad, la gestión interna va más allá de los asuntos directamente relacionados con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. Se afirma que la gestión interna incluye, además de los controles financieros, aquellos de carácter administrativo o gerencial.

Aunque es complicado delimitar estas áreas, es esencial comprender las diferencias entre lo financiero y lo administrativo. Profundicemos en cada uno de ellos:

### **Control Interno Financiero**

El control interno financiero abarca el plan organizativo y las políticas y procedimientos relacionados con la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros. Debe orientarse a proporcionar una seguridad razonable de que las operaciones y transacciones se llevan a cabo de acuerdo con la autorización de la administración, que se registran según las políticas contables y que el acceso a los recursos se realiza con la debida autorización.

Es responsabilidad principal de la gerencia o máxima autoridad de la empresa, especialmente en el ámbito financiero, donde el funcionario encargado de la dirección financiera debe supervisar su correcta ejecución.

### **Aspectos Clave para un Control Interno Exitoso:**

Segregación de Funciones: Evitar que un colaborador, en el curso normal de sus obligaciones, pueda cometer y ocultar errores o irregularidades. Los procedimientos para encontrar errores deben ser realizados por personas distintas a aquellas que podrían cometerlos.

Ejecución de Operaciones Económicas: Obtener seguridad razonable de que las operaciones han sido ejecutadas y autorizadas por personas dentro de los límites de su responsabilidad.

Registro de Transacciones: Las transacciones deben registrarse en las cuentas apropiadas en el período en que se han ejecutado.

Comparación de Registros con Activos: Políticas que exigen la comparación de las cantidades registradas con los bienes físicos para determinar si lo real coincide con lo registrado.

### **Control Interno Administrativo**

Incluye planes, políticas y procedimientos relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones y operaciones por parte de la gerencia. Su objetivo es fomentar la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y el logro de metas programadas.

La protección de recursos y la revelación de errores o desviaciones recae en gran medida en los miembros de la alta gerencia. Por lo tanto, mantener un control interno administrativo adecuado es esencial. Se puede decir que el control interno existe cuando la administración puede confiar en una autoverificación de las operaciones sin necesidad de inspecciones externas.

#### Características de los Sistemas de Control Interno Administrativo:

De Organización: Control logrado mediante la asignación de responsabilidades y delegación de autoridad, considerando la estructura organizativa y la delegación de autoridad.

De Operación: Control logrado mediante la observación de políticas y procedimientos dentro de la organización, abarcando la planificación, ejecución y control de actividades.

## Organización interna:

La organización interna es fundamental para el éxito de su empresa. Una buena organización interna implica diseñar una estructura organizacional, la creación de una cadena de mando clara, la identificación de los roles y responsabilidades y la asignación de roles específicos. Además, la cultura y el ambiente laboral son factores clave para la motivación y satisfacción de los empleados. Asegúrese de que

como empresario vas a tener que pensar las interrelaciones entre los diferentes procesos y de la manera como lo hagas va a fluir el negocio, estructurar estas relaciones se determina organización.

su empresa tenga una cultura sólida y atractiva, con valores bien definidos, un ambiente de trabajo estimulante y políticas de compensación y beneficiación bien pensadas.

Crear y diseñar la organización interna de una microempresa en el contexto colombiano implica considerar varios elementos clave. A continuación, te proporcionaré algunas pautas generales que podrían ser relevantes:

### 1. Tipo de Microempresa:

Define claramente el tipo de microempresa que estás estableciendo (comercial, industrial, de servicios, etc.). El tipo de negocio influirá en la estructura organizativa que necesitas.

### 2. Misión y Visión:

Establece la misión y visión de la microempresa. Estos elementos proporcionarán una base sólida para la toma de decisiones y la estructura organizativa.

### 3. Tamaño y Recursos:

Considera el tamaño de la microempresa y los recursos disponibles. Esto influirá en el número de empleados, los departamentos necesarios y la complejidad de la estructura organizativa.

### 4. Funciones y Responsabilidades:

Define claramente las funciones y responsabilidades de cada puesto. Esto ayuda a evitar confusiones y superposiciones en las tareas diarias.

## 5. Jerarquía y Organigrama:

Crea un organigrama que refleje la jerarquía y la estructura de reporting. Esto ayuda a visualizar la cadena de mando y las relaciones laborales.

## 6. Cultura Organizativa:

Establece la cultura organizativa que deseas promover. La cultura influye en cómo los empleados interactúan entre sí y con la empresa en general.

## 7. Legislación Laboral:

Familiarízate con las leyes laborales colombianas. Asegúrate de cumplir con todas las normativas relacionadas con la contratación, beneficios para empleados, horas de trabajo, etc.

## 8. Capacitación y Desarrollo:

Diseña programas de capacitación y desarrollo para los empleados. Esto puede mejorar la eficiencia y la moral, y contribuir al crecimiento sostenible de la microempresa.

## 9. Comunicación Interna:

Establece canales de comunicación interna efectivos. La comunicación clara y abierta es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier organización.

## 10. Tecnología y Sistemas:

Implementa tecnología y sistemas que sean apropiados para una microempresa. Esto puede incluir sistemas de gestión empresarial, software de contabilidad, etc.

## 11. Recursos Humanos:

Considera la posibilidad de tener un departamento de recursos humanos o, en su defecto, un responsable de gestionar los aspectos relacionados con el personal.

## 12. Evaluación y Retroalimentación:

Establece un sistema de evaluación del desempeño y proporciona retroalimentación a los empleados. Esto contribuirá al desarrollo individual y al éxito general de la empresa.

Ten en cuenta que estos son principios generales y que cada microempresa puede tener requisitos específicos basados en su industria y objetivos comerciales particulares. La flexibilidad y la adaptabilidad son clave en la gestión de cualquier organización, especialmente en el ámbito de las microempresas.

## ALGUNAS HERRAMIENTAS QUE TE PUEDEN AYUDAR A ORGANIZARTE

algunas herramientas te pueden ayudar a darle un esquema de organización a tu empresa, estos son algunas de ellas:

Gestión de Tareas: Trello y Asana son recomendadas para organizar proyectos mediante tableros que permiten establecer plazos y asignar responsabilidades de manera eficiente.

Comunicación Interna: Slack se destaca como una herramienta esencial para una comunicación interna rápida y organizada, con la capacidad de establecer canales por proyecto y la integración con otras aplicaciones.

Desarrollo Web: WordPress es un CMS ampliamente utilizado y gratuito para crear páginas web bien diseñadas, ya sea para productos físicos o digitales.

Gestión de Clientes (CRM): SalesForce lidera este sector, con alternativas como Zendesk, HubSpot CRM y Zoho CRM, ofreciendo flexibilidad y adaptabilidad al crecimiento del negocio.

Firma Electrónica: Signaturit proporciona una solución de firma digital casi indispensable para trámites online, agilizando contratos y ofreciendo seguridad jurídica.

Nóminas y Recursos Humanos: Herramientas como Sage, Meta4, Factorial y Vasalto son esenciales para la gestión de nóminas y administración general de RR.HH.

Business Intelligence: SAP Business Intelligence, Microsoft Dynamics, Tableau, entre otras, son herramientas fundamentales para recopilar datos y generar informes útiles en el proceso de toma de decisiones.

Gestión de Redes Sociales: HootSuite facilita la administración de perfiles en redes sociales, programación de publicaciones y análisis de resultados desde un solo lugar.

Videoconferencia: Zoom destaca por su flexibilidad y diversos planes, siendo fundamental para reuniones virtuales. Otras opciones incluyen Google Meet y Skype.

Otras Herramientas: MailChimp para e-mail marketing, Sage 50Cloud y QuickBooks para contabilidad, Google Drive y Dropbox para almacenar y compartir archivos, y Google Analytics para analítica web.

La elección de estas herramientas se vuelve esencial para el éxito empresarial, considerando las necesidades específicas y la oferta diversa del mercado, con la posibilidad de probar muchas de ellas de forma gratuita.

## Procesos y procedimientos:

Los procedimientos y procesos deben diseñarse para garantizar eficiencia y eficacia en todas las áreas críticas del negocio. Los procesos deben ser robustos, estructurados y flexibles, con la capacidad de adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. Los procedimientos comerciales también deben ser documentados para garantizar que sean aplicados de manera consistente y vertebrados en todos los departamentos.

Para diseñar y gestionar la organización interna de una microempresa en Colombia, hay varias herramientas disponibles. Aquí te presento algunas con ejemplos:

Estas son solo algunas opciones, y la elección de las herramientas dependerá de las necesidades específicas de tu microempresa. Es importante seleccionar herramientas que se adapten al tamaño y tipo de negocio, así como a la comodidad y preferencias del equipo:

Establecer procesos y procedimientos claros es fundamental para el éxito y crecimiento de cualquier empresa colombiana. Desde la mejora de la eficiencia y la calidad del trabajo hasta el cumplimiento legal y la reducción de errores, los beneficios de establecer procesos y procedimientos claros son todos alrededor de beneficios que impulsan el crecimiento de la empresa. También favorece la satisfacción laboral de los empleados y los clientes que están en contacto con la empresa. Tomate el tiempo para identificar los procesos más relevantes en tu empresa y escríbelos paso a paso es posible que al hacerlo encuentres formas de hacerlo mejor que tu competencia.

**1. Microsoft Office o Google Workspace:**

Ejemplo: Utiliza Microsoft Excel o Google Sheets para crear organigramas y mantener registros de funciones y responsabilidades.

**2. Trello:**

Ejemplo: Crea tableros en Trello para hacer un seguimiento de las tareas y responsabilidades de cada empleado. Puedes asignar tarjetas a diferentes miembros del equipo.

**3. Lucidchart:**

Ejemplo: Utiliza Lucidchart para crear organigramas visuales que representen la estructura organizativa y las relaciones de reporting en la empresa.

**4. Zoho People o BambooHR:**

Ejemplo: Implementa un software de gestión de recursos humanos como Zoho People o BambooHR para realizar un seguimiento de la información del personal, gestionar el tiempo y realizar evaluaciones de desempeño.

**5. Slack o Microsoft Teams:**

Ejemplo: Establece canales de comunicación en Slack o Microsoft Teams para facilitar la comunicación interna y la colaboración entre los miembros del equipo.

**6. QuickBooks o Contabilizalo:**

Ejemplo: Utiliza software de contabilidad como QuickBooks o Contabilizalo para gestionar las finanzas y realizar un seguimiento de los aspectos contables de la microempresa.

**7. Zoom o Microsoft Teams (para reuniones virtuales):**

Ejemplo: Organiza reuniones virtuales utilizando plataformas como Zoom o Microsoft Teams para mantener una comunicación efectiva, especialmente si el equipo trabaja de forma remota.

**8. SurveyMonkey:**

Ejemplo: Utiliza SurveyMonkey para recopilar retroalimentación de los empleados sobre la cultura organizativa, la satisfacción laboral, etc.

**9. Google Forms:**

Ejemplo: Crea formularios en Google Forms para recopilar información sobre las necesidades de capacitación y desarrollo de los empleados.

**10. Hootsuite o Buffer (para redes sociales):**

Ejemplo: Si la microempresa utiliza redes sociales, herramientas como Hootsuite o Buffer pueden ayudar a gestionar y programar publicaciones de manera eficiente.

**11. Asana o Jira (para gestión de proyectos):**

Ejemplo: Utiliza Asana o Jira para gestionar proyectos, asignar tareas y realizar un seguimiento del progreso de los proyectos dentro de la empresa.

## 12. Evernote:

Ejemplo: Usa Evernote para tomar notas, mantener registros y organizar información importante de la empresa.

## MEDICIÓN Tableros de control y manejo de indicadores:

El monitoreo y el control de los indicadores de rendimiento son factores críticos para lograr el éxito. Un tablero de control bien diseñado, puede ser un recurso valioso para cualquier empresa, ya que muestra gráficamente los avances y áreas de mejora en áreas críticas. Los indicadores clave que deben ser seguidos incluyen finanzas, ventas, producción y satisfacción del cliente.

### Como hacer un tablero de control:

1. Identificación de los objetivos empresariales: El primer paso es identificar cuáles son los objetivos y metas de la empresa. ¿Qué se desea lograr en términos de ingresos, crecimiento y eficiencia? Cada objetivo debe ser específico, medible y realista. De esta forma, la empresa cuenta con una base sólida para seleccionar los indicadores que se relacionan directamente con el logro de los resultados esperados.
2. Selección de indicadores clave: Es importante seleccionar los indicadores adecuados para medir el rendimiento de la empresa. Los indicadores deben ser específicos para la empresa en particular y tienen que estar alineados con los objetivos establecidos en el paso anterior. Algunos ejemplos de indicadores comunes incluyen el retorno sobre la inversión, la satisfacción del cliente y los costos operativos, entre otros.
3. Medición y análisis de los datos: La medición y el análisis de los datos son clave para el éxito de cualquier tablero de control y manejo de indicadores. Se debe asegurar que se estén midiendo los indicadores correctos y que los datos estén siendo recogidos y analizados de manera consistente. Las PYMEs necesitan asegurarse de que están utilizando herramientas de medición adecuadas para recopilar datos precisos y relevantes.
4. Comunicación de los resultados: La comunicación adecuada es fundamental para el éxito de cualquier tablero de control y manejo de indicadores. Es importante que los resultados sean comunicados a las partes involucradas para que puedan tomar decisiones informadas. La comunicación también ayuda a identificar en tiempo real los problemas a resolver y/o oportunidades a mejorar.

5. Ejemplos de tipos de tableros de control: Existen varios tipos de tableros de control que se pueden



utilizar para manejar y monitorear los indicadores. Algunos ejemplos incluyen el tablero de control de finanzas, tablero de control de recursos humanos, tablero de control de producción, entre otros. Cada uno se enfoca en un área particular de la empresa y debe ser personalizado de acuerdo a las necesidades específicas de la compañía. Conclusión: La implementación de un tablero de control y manejo de indicadores adecuado puede ser una herramienta crucial para las pequeñas y medianas empresas en Colombia. Para que sea efectivo se deben tener en cuenta los objetivos empresariales,

indicadores adecuados, medición y análisis de los datos, comunicación de los resultados y finalmente seleccionar el tipo de tablero de control adecuado. Con estos elementos y ejemplos exitosos se puede maximizar la eficiencia y la productividad de los negocios. ¡Es hora de potenciar tu empresa con un tablero de control y manejo de indicadores efectivo!



En conclusión, crear una empresa exitosa en Colombia es un gran desafío, pero con la planificación adecuada, una buena dirección y control, una organización interna sólida, procesos y procedimientos eficientes, y el manejo adecuado de los indicadores clave de desempeño, los empresarios pueden hacerlo posible. Al seguir estos consejos, aumenta las posibilidades de crear una empresa sólida y alcanzar el éxito empresarial.