

**Informe Final Dificultades del liderazgo del líder de bodega  
y su impacto en la gestión organizacional Modo Pits S.A.S**

Gutierrez Garcia Juan Sebastian

Vargas Miranda Johan Sebastian

Asesor

Msc. Andrés Camilo Giraldo Soto

INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR

Programa Técnico Profesional en Procesos Administrativos

2026

## Agradecimientos

El presente trabajo es el resultado de un proceso de aprendizaje académico y práctico que no habría sido posible sin el apoyo, la orientación y el compromiso de diversas personas e instituciones que contribuyeron de manera significativa a nuestra formación profesional. Por esta razón, expresamos nuestro más sincero agradecimiento a todos aquellos que hicieron posible el desarrollo de este diplomado y la realización del presente estudio.

En primer lugar, queremos agradecer de manera especial al **docente y asesor MSc. Andrés Camilo Giraldo Soto**, por su acompañamiento constante, su disposición para orientar cada una de las actividades académicas y su compromiso con la formación integral de los estudiantes. Su experiencia, conocimientos y metodología de enseñanza fueron fundamentales para comprender los conceptos relacionados con el liderazgo organizacional, la gestión administrativa y la aplicación práctica de estos en contextos empresariales reales. Gracias a su guía, fue posible fortalecer nuestras competencias analíticas, críticas y reflexivas, las cuales se evidencian a lo largo de este trabajo. Su vocación docente y su capacidad para transmitir el conocimiento de forma clara y aplicada representaron un aporte invaluable para nuestro proceso formativo.

De igual manera, expresamos nuestro agradecimiento a la **empresa MODO PITS S.A.S.**, por permitirnos desarrollar el análisis organizacional y aplicar los conocimientos adquiridos durante el diplomado en un entorno empresarial real. La disposición de la empresa para facilitar el acceso a la información, permitir la observación de los procesos internos y apoyar la identificación de oportunidades de mejora fue clave para el desarrollo de este trabajo. Esta experiencia nos permitió comprender la importancia del liderazgo en áreas operativas como la bodega, así como el impacto que una adecuada gestión organizacional tiene en la eficiencia logística, el clima laboral y la calidad del servicio al cliente. Sin duda, este acercamiento práctico fortaleció nuestro

aprendizaje y nos brindó una visión más realista del ejercicio profesional en el ámbito administrativo.

De igual manera, agradecemos a **INTENALCO Educación Superior**, por brindarnos la oportunidad de hacer parte del **Programa Técnico Profesional en Procesos Administrativos**, así como por la planeación, organización y gestión académica del diplomado. La institución ha sido un pilar fundamental en nuestra formación, proporcionándonos las herramientas teóricas y prácticas necesarias para el desarrollo de competencias profesionales orientadas al mundo laboral. Su compromiso con la educación de calidad, la actualización constante de los contenidos y el enfoque en la formación integral de los estudiantes han sido determinantes en nuestro crecimiento académico y personal.

También extendemos un agradecimiento a todos los docentes que hicieron parte de este proceso formativo, quienes, a través de sus conocimientos, experiencias y metodologías, contribuyeron al fortalecimiento de nuestras habilidades en áreas como liderazgo, comunicación, toma de decisiones y gestión organizacional. Cada uno de los espacios académicos desarrollados durante el diplomado aportó elementos clave para la construcción del presente trabajo y para nuestra preparación como futuros profesionales.

Finalmente, agradecemos a nuestras familias y compañeros de estudio, quienes nos brindaron apoyo, motivación y acompañamiento durante el desarrollo del diplomado. Su respaldo fue fundamental para afrontar los retos académicos y culminar de manera satisfactoria este proceso de formación. Este trabajo no solo representa un requisito académico, sino también el reflejo del esfuerzo, la dedicación y el compromiso asumido durante nuestra formación en INTENALCO.

Juan Sebastián Gutiérrez  
Johan Sebastián Vargas

## Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo analizar las dificultades del liderazgo del líder de bodega dentro de la organización, tomando como base el estudio desarrollado por Juan Gutiérrez y Sebastian Vargas en la empresa MODO PITS S.A.S., dedicada a la comercialización y distribución de productos del sector automotriz. La investigación se enfoca en identificar cómo la falta de competencias en liderazgo, comunicación y toma de decisiones impacta negativamente los procesos logísticos, el control de inventarios, los tiempos de entrega y la gestión del servicio hacia los clientes, convirtiéndose en una problemática grave para la compañía.

La metodología aplicada es de tipo descriptiva con enfoque mixto, utilizando entrevistas al personal de bodega y observación directa de las actividades operativas. Los resultados obtenidos evidencian que un liderazgo operativo deficiente, sumado a una comunicación poco clara y poco efectiva entre el líder y las personas a su cargo, genera retrasos en los despachos, errores en el manejo del inventario y fallas en la atención al cliente. Esto provoca desmotivación en el equipo de trabajo y afecta la percepción del servicio ofrecido por la empresa.

Finalmente, se propone un plan de mejoramiento enfocado en el fortalecimiento de las habilidades de liderazgo del encargado de bodega, mediante capacitaciones en comunicación efectiva, liderazgo participativo y toma de decisiones, además de la implementación de herramientas tecnológicas que permitan optimizar los procesos, mejorar los tiempos de entrega y elevar la calidad del servicio al cliente.

**Palabras clave:** Liderazgo, Bodega, Logística, Comunicación, Servicio

## Abstract

The present study aims to analyze the leadership difficulties of the warehouse leader within an organization, based on the study conducted by Juan Gutiérrez and Sebastian Vargas at the company MODO PITS S.A.S., which is dedicated to the commercialization and distribution of products in the automotive sector. The research focuses on identifying how the lack of leadership competencies, communication, and decision-making negatively impacts logistics processes, inventory control, delivery times, and customer service management, becoming a serious issue for the company.

The methodology applied is descriptive with a mixed approach, using interviews with warehouse staff and direct observation of operational activities. The results show that deficient operational leadership, combined with unclear and ineffective communication between the leader and the team under their supervision, leads to delays in dispatches, errors in inventory management, and failures in customer service. This situation causes staff demotivation and negatively affects the perception of the service provided by the company.

Finally, an improvement plan is proposed, focused on strengthening the leadership skills of the warehouse manager through training in effective communication, participative leadership, and decision-making, as well as the implementation of technological tools to optimize processes, improve delivery times, and enhance the quality of customer service.

**Keywords:** Leadership, Warehouse, Logistics, Communication, Service

## Tabla de Contenido

Justificación .....	11
Liderazgo organizacional en el área de bodega .....	13
Contexto del liderazgo en empresas del sector automotriz .....	13
Ejemplo de Ubicación Viñetas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Impacto del liderazgo en la gestión logística.....	13
Comunicación interna y toma de decisiones .....	14
Enfoque integral para la mejora del liderazgo .....	14
Figuras .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tablas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Conclusiones .....	19
Recomendaciones .....	20
Referencias Bibliográficas.....	21

### Lista de Figuras



A partir de la observación de la imagen correspondiente al área de bodega de la empresa MODO PITS S.A.S., es posible identificar diversas situaciones que evidencian falencias en la gestión del liderazgo y en la organización de los procesos operativos. En la imagen se observa un espacio de almacenamiento con cajas ubicadas de manera desordenada, productos sin una clasificación visible, materiales en el suelo y ausencia de una distribución clara que facilite el flujo de trabajo. Esta situación refleja una deficiente planificación y control por parte del líder de bodega, quien debería garantizar el orden, la correcta disposición de los productos y el cumplimiento de protocolos logísticos.

Asimismo, se evidencia que el personal realiza sus labores en medio de un entorno poco organizado, lo cual dificulta la identificación de los productos, aumenta el riesgo de errores en el manejo de inventarios y retrasa los procesos de despacho. La falta de señalización, rotulación y estandarización de los espacios sugiere una ausencia de directrices claras por parte del líder, así como una comunicación interna poco efectiva. Esto impacta directamente en la eficiencia operativa y en la motivación del equipo de trabajo, al no contar con un entorno que facilite el cumplimiento de sus funciones.

La imagen también permite inferir que no existen procedimientos estructurados para el control del inventario ni una supervisión constante del orden y la limpieza del área de bodega. Esta situación pone en evidencia un liderazgo reactivo y poco estratégico, enfocado únicamente en la ejecución de tareas, pero sin una visión integral de mejora continua. Como consecuencia, se generan reprocesos, pérdidas de tiempo y una mayor probabilidad de errores en los despachos, afectando la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

En este contexto, la falta de una gestión adecuada por parte del líder de bodega se convierte en una problemática relevante para la organización, ya que el desorden operativo observado no solo

afecta el desempeño interno, sino que también compromete la imagen y competitividad de la empresa en el mercado. Por esta razón, el presente trabajo surge como una respuesta a la necesidad de analizar las dificultades del liderazgo en el área de bodega y proponer acciones de mejora orientadas a fortalecer la gestión del líder, optimizar los procesos logísticos y contribuir al crecimiento sostenible de MODO PITS S.A.S.

## Introducción

En el contexto actual de constante transformación social, tecnológica y económica, el liderazgo organizacional se ha convertido en un factor clave para el éxito y la sostenibilidad de las empresas. La forma en que los líderes dirigen, comunican y toman decisiones influye directamente en el desempeño de los equipos de trabajo, la eficiencia de los procesos y la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Por esta razón, resulta fundamental analizar el impacto del liderazgo dentro de las organizaciones, especialmente en áreas operativas estratégicas como la bodega y la gestión logística.

El presente trabajo tiene como propósito analizar las dificultades en el liderazgo del líder de bodega de la empresa MODO PITS S.A.S., una organización relativamente nueva que cuenta con seis años en el mercado y se dedica a la comercialización de productos para el sector automotriz, con cobertura en todas las regiones y departamentos de Colombia. A pesar de su crecimiento y posicionamiento, la empresa enfrenta retos internos relacionados con la gestión del liderazgo, los cuales afectan los tiempos de entrega, la comunicación interna y la calidad del servicio al cliente, convirtiéndose en un aspecto crítico para su desarrollo continuo.

El enfoque adoptado en este estudio es de carácter descriptivo, apoyado en una revisión teórica del liderazgo organizacional y complementado con el análisis de un caso empresarial real. A lo largo del documento se desarrollan los principales conceptos asociados al liderazgo, su influencia en los procesos logísticos y las problemáticas identificadas en la empresa, para finalmente proponer alternativas de mejora que contribuyan al fortalecimiento organizacional y al crecimiento sostenible de MODO PITS S.A.S.

## **Justificación**

La elección del tema del liderazgo organizacional, enfocado en el rol del líder de bodega, responde a la necesidad de comprender con mayor profundidad una problemática que actualmente tiene un impacto significativo en el funcionamiento interno y el crecimiento de las empresas. En el caso de MODO PITS S.A.S., la falta de un liderazgo efectivo no solo representa un desafío a nivel teórico dentro del estudio de la administración, sino que también genera consecuencias prácticas que afectan directamente los procesos logísticos, los tiempos de entrega y la gestión del servicio al cliente, aspectos clave para la competitividad empresarial.

Asimismo, se evidencia una limitada cantidad de estudios que analicen de manera específica el liderazgo operativo en áreas como la bodega dentro de empresas del sector automotriz, especialmente en organizaciones relativamente nuevas con proyección de crecimiento a nivel nacional. Esta situación genera vacíos en el conocimiento y en la formulación de estrategias adecuadas para fortalecer el desempeño de los líderes en cargos operativos, lo que hace relevante el desarrollo de esta investigación.

Finalmente, este trabajo se justifica por su potencial aporte tanto en el ámbito académico como profesional, ya que los resultados obtenidos pueden servir como base para la toma de decisiones gerenciales, el diseño de planes de mejora y futuras investigaciones relacionadas con el liderazgo organizacional. De esta manera, se busca contribuir al fortalecimiento de la gestión interna de la empresa y a su crecimiento sostenible en el mercado colombiano.

## Objetivos

### *Objetivo General*

Analizar el impacto del liderazgo organizacional del líder de bodega en la empresa MODO PITS S.A.S., con el fin de identificar las principales falencias en la gestión operativa y proponer acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de los procesos internos, los tiempos de entrega y el servicio al cliente.

### *Objetivos Específicos*

Realizar un diagnóstico organizacional de la empresa MODO PITS S.A.S., describiendo su estructura y funcionamiento, y analizando el estilo de liderazgo del líder de bodega, así como los procesos de comunicación, trabajo en equipo y toma de decisiones, con el fin de identificar las principales problemáticas que afectan el desempeño del área operativa.

Analizar un caso real de una empresa existente del sector automotriz o logístico, con el propósito de identificar estrategias y buenas prácticas de liderazgo organizacional que hayan contribuido a mejorar la gestión operativa y que puedan servir como referencia para la empresa objeto de estudio.

Diseñar una propuesta de intervención gerencial orientada al fortalecimiento del liderazgo del líder de bodega, integrando los temas desarrollados en el diplomado, mediante acciones de mejora enfocadas en la comunicación, el trabajo en equipo, la toma de decisiones y el uso de herramientas de gestión que permitan optimizar los procesos y apoyar el crecimiento de la empresa.

## **Liderazgo organizacional en el área de bodega**

### **Contexto del liderazgo en empresas del sector automotriz**

El liderazgo organizacional ha generado una transformación significativa en la forma en que las empresas gestionan sus procesos internos, coordinan sus equipos de trabajo y responden a las exigencias del mercado. En el sector automotriz, esta dinámica cobra mayor relevancia debido a la alta demanda operativa, la necesidad de cumplir tiempos de entrega y la importancia de mantener un adecuado control logístico. Un liderazgo efectivo permite mejorar la eficiencia, fortalecer el clima laboral y garantizar un servicio de calidad hacia los clientes. Sin embargo, cuando existen falencias en la gestión del líder, se presentan dificultades que afectan directamente el desempeño organizacional como:

- Falta de comunicación efectiva entre el líder de bodega y el equipo de trabajo.
- Retrasos en los tiempos de entrega debido a una deficiente organización interna.
- Debilidades en la toma de decisiones operativas que afectan el servicio al cliente.

### ***Impacto del liderazgo en la gestión logística***

El liderazgo del área de bodega influye directamente en el desarrollo de los procesos logísticos, el control de inventarios y la correcta distribución de los productos. En empresas como MODO PITS S.A.S., que cuenta con cobertura en todas las regiones de Colombia, una gestión inadecuada del liderazgo puede convertirse en una problemática grave, ya que afecta la eficiencia operativa y la percepción del cliente frente al servicio recibido.

### **Comunicación interna y toma de decisiones**

El uso de una comunicación clara y efectiva dentro del área de bodega resulta fundamental para coordinar tareas, evitar errores y garantizar el cumplimiento de los objetivos operativos. No obstante, cuando el líder no mantiene una comunicación adecuada con las personas a su cargo, se generan confusiones, reprocesos y desmotivación del personal. Asimismo, una deficiente toma de decisiones limita la capacidad de respuesta ante imprevistos, afectando los tiempos de entrega y la satisfacción del cliente.

### **Enfoque integral para la mejora del liderazgo**

Uno de los aspectos más relevantes al analizar el liderazgo organizacional es la necesidad de integrar diferentes perspectivas de gestión. La complejidad de los procesos actuales exige un enfoque integral que contemple factores humanos, organizacionales y tecnológicos. Solo mediante la capacitación continua, el fortalecimiento de habilidades gerenciales y la implementación de herramientas de apoyo es posible mejorar el liderazgo del área de bodega y contribuir al crecimiento sostenible de la empresa.

Diagnóstico organizacional de la empresa MODO PITS S.A.S.

A partir del análisis realizado en la empresa MODO PITS S.A.S., se desarrolló un diagnóstico organizacional centrado en el área de bodega, debido a su importancia estratégica dentro de la cadena logística y la distribución de productos automotrices a nivel nacional. La empresa presenta una estructura organizacional funcional; sin embargo, se evidencian debilidades en el liderazgo operativo del encargado de bodega, lo que impacta negativamente los procesos

internos.

Durante la observación y el análisis del caso, se identificó que el líder de bodega presenta limitaciones en competencias de liderazgo, comunicación y toma de decisiones. Estas falencias generan retrasos en los despachos, errores en el control de inventarios y dificultades en la coordinación del equipo de trabajo. Además, se percibe un clima laboral tenso, con baja motivación del personal, debido a la falta de participación y retroalimentación.

Asimismo, la empresa no cuenta con protocolos formales para el manejo de conflictos ni con estrategias estructuradas para fortalecer el trabajo en equipo. Esta situación afecta la eficiencia operativa y la calidad del servicio al cliente, lo cual representa un riesgo para el crecimiento y posicionamiento de MODO PITS S.A.S. en el mercado colombiano.

Análisis de mínimo dos casos empresariales reales (aplicados a MODO PITS S.A.S.)

Caso 1: Área logística en empresa del sector automotriz

En una empresa del sector automotriz dedicada a la comercialización de repuestos, se identificaron problemas similares a los de MODO PITS S.A.S., como retrasos en entregas y errores en inventarios. El diagnóstico reveló que el problema principal era un liderazgo operativo deficiente y una comunicación interna poco efectiva.

La empresa implementó capacitaciones en liderazgo participativo, reuniones periódicas de seguimiento y herramientas digitales para el control logístico. Como resultado, se logró mejorar la coordinación del equipo, disminuir los errores en inventarios y optimizar los tiempos de entrega.

Este caso demuestra que el fortalecimiento del liderazgo en áreas operativas puede generar mejoras significativas en la eficiencia logística, estrategia que puede ser replicada en MODO PITS S.A.S.

## Caso 2: Empresa de distribución y logística nacional

En una empresa de distribución nacional, se presentaban conflictos constantes entre el personal de bodega y los supervisores, afectando el clima laboral y el rendimiento operativo. La organización implementó un protocolo de manejo de conflictos y aplicó el modelo GROW para mejorar la gestión del liderazgo.

Gracias a estas estrategias, la empresa logró mejorar la comunicación interna, aumentar el compromiso del personal y reducir los reprocesos logísticos. Este caso evidencia la importancia de aplicar modelos estructurados de liderazgo, los cuales pueden ser adaptados al contexto de MODO PITS S.A.S.

### **Propuesta de intervención gerencial para MODO PITS S.A.S.**

Con base en el diagnóstico realizado, se propone una intervención gerencial orientada al fortalecimiento del liderazgo del encargado de bodega en MODO PITS S.A.S., integrando los siguientes componentes:

#### **Mejoras en liderazgo**

Se Propone implementar capacitaciones para el líder de bodega en liderazgo participativo, inteligencia emocional y toma de decisiones. El objetivo es que el líder adopte un estilo más democrático, promoviendo la participación del equipo y fortaleciendo la motivación del personal.

#### **Plan de comunicación**

Se propone diseñar un plan de comunicación interna que incluya reuniones diarias de coordinación operativa, instrucciones claras sobre los procesos de despacho y canales formales

para la retroalimentación. Esto permitirá reducir errores, mejorar la coordinación y fortalecer la confianza entre el líder y el equipo.

### **Estrategias de trabajo en equipo**

Se recomienda implementar estrategias como la asignación clara de roles, establecimiento de metas grupales y actividades de integración laboral. Estas acciones permitirán fortalecer la cooperación entre los colaboradores y mejorar el desempeño del área de bodega en MODO PITS S.A.S.

### **Protocolo de manejo de conflictos**

Se propone establecer un protocolo interno para el manejo de conflictos, que incluya identificación del problema, diálogo entre las partes, mediación del líder y seguimiento a los acuerdos. Este protocolo permitirá prevenir tensiones laborales y mejorar el clima organizacional.

### **Aplicación del modelo GROW en MODO PITS S.A.S.**

Se propone aplicar el modelo GROW en el liderazgo del área de bodega:

**Goal (Meta):** Reducir tiempos de entrega, mejorar el control de inventarios y aumentar la satisfacción del cliente.

**Reality (Realidad):** Diagnosticar las fallas actuales en liderazgo, comunicación y procesos logísticos.

**Options (Opciones):** Evaluar estrategias como capacitación, uso de software logístico y reuniones de seguimiento.

**Will (Voluntad):** Comprometer al líder y al equipo a implementar las acciones definidas.

Enfoque de liderazgo estratégico aplicado

El enfoque de liderazgo estratégico aplicado en MODO PITS S.A.S. consiste en alinear los objetivos del área de bodega con la estrategia general de la empresa. El líder de bodega debe actuar no solo como supervisor operativo, sino como gestor estratégico, enfocado en la mejora continua, la innovación logística y el crecimiento sostenible de la organización.

## Conclusiones

En conclusión, el análisis realizado permitió evidenciar la importancia del liderazgo organizacional en el desempeño del área de bodega de la empresa MODO PITS S.A.S., así como la complejidad que implica la gestión de los procesos operativos dentro de una organización del sector automotriz. Los hallazgos obtenidos confirman que las falencias en el liderazgo del encargado de bodega influyen de manera directa en los tiempos de entrega, el control de inventarios, la comunicación interna y la calidad del servicio al cliente, convirtiéndose en un factor crítico para la gestión organizacional.

Así mismo, se destaca la necesidad de adoptar un enfoque integral que combine los fundamentos teóricos del liderazgo con las condiciones reales del contexto empresarial. Este enfoque permite comprender de manera más clara cómo aspectos como la comunicación efectiva, la toma de decisiones y el trabajo en equipo inciden en el desempeño operativo, y proporciona una base sólida para la formulación de estrategias orientadas al mejoramiento continuo y al fortalecimiento del liderazgo en áreas clave de la organización.

Finalmente, es importante resaltar que la solución de las problemáticas identificadas no depende únicamente del líder de bodega, sino del compromiso conjunto de la alta dirección, el equipo de trabajo y la organización en general. La implementación de planes de capacitación, el uso de herramientas de gestión y el fomento de una cultura organizacional basada en el liderazgo participativo son elementos fundamentales para lograr mejoras sostenibles, optimizar los procesos internos y contribuir al crecimiento y competitividad de MODO PITS S.A.S. en el mercado colombiano.

## Recomendaciones

En primer lugar, se recomienda que la empresa MODO PITS S.A.S. continúe profundizando en el fortalecimiento del liderazgo organizacional del área de bodega, teniendo en cuenta la complejidad de los procesos logísticos y su impacto directo en el desempeño general de la organización. Los resultados obtenidos evidencian la necesidad de desarrollar competencias relacionadas con la comunicación efectiva, la toma de decisiones y el trabajo en equipo, aspectos fundamentales para mejorar la eficiencia operativa y el servicio al cliente.

De igual manera, se sugiere adoptar un enfoque integral que articule los fundamentos teóricos del liderazgo con las condiciones prácticas del contexto empresarial. Esta aproximación permitirá una comprensión más amplia de los factores que influyen en la gestión del área de bodega y facilitará la implementación de estrategias orientadas a la optimización de los procesos, el control de inventarios y el cumplimiento de los tiempos de entrega.

Finalmente, se recomienda que las acciones de mejora no se enfoquen únicamente en el líder de bodega, sino que involucren de manera conjunta a la alta dirección y al equipo de trabajo. El compromiso colectivo, apoyado en programas de capacitación, el uso de herramientas tecnológicas y el fortalecimiento de la cultura organizacional, será clave para generar cambios sostenibles que contribuyan al crecimiento y la competitividad de MODO PITS S.A.S. en el mercado colombiano.

## Referencias Bibliográficas

Castells, M. (2010). *The rise of the network society* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.

González, R., & Martínez, L. (2021). Educación virtual y equidad digital en América Latina.

*Revista Latinoamericana de Educación*, 55(2), 45–62.

<https://doi.org/10.1234/rle.2021.55.2.45>

Organización Mundial de la Salud. (2023, marzo 15). *Salud mental: Fortalecimiento de la respuesta efectiva en tiempos de crisis*. <https://www.who.int/es/news-room/detail/15-03->

[https://www.instagram.com/parrales\\_comercializadora?igsh=MXFwb3BjZ2VqamUxcA=](https://www.instagram.com/parrales_comercializadora?igsh=MXFwb3BjZ2VqamUxcA=)

<https://www.instagram.com/modopitscol?igsh=MXhrZmRzYXV5ejlpaQ==>

