

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA REORGANIZACION ADMINISTRATIVA Y
FUNCIONAL DE LA EMPRESA FULL MOTOS

Leidi Alejandra Ortiz Martinez

INSTITUTO TÉCNICO DE COMERCIO “SIMÓN RODRIGUEZ” INTENALCO

TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL

HARRISON SANCHEZ SEVILLANO

CALI – COLOMBIA

2025

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA REORGANIZACION ADMINISTRATIVA
Y FUNCIONAL DE LA EMPRESA FULL MOTOS

Leidi Alejandra Ortiz Martinez

PRESENTADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE: TECNOLOGIA EN GESTION
EMPRESARIAL

HARRISON SANCHEZ SEVILLANO

INSTITUTO TÉCNICO DE COMERCIO “SIMÓN RODRIGUEZ” INTENALCO

GESTION EMPRESARIAL 6

CALI-COLOMBIA

2025

Contenido

1.	Planteamiento del problema.....	7
1.1.	Identificación del problema.....	7
1.2.	Formulación del problema.....	10
1.3.	Sistematización del problema	10
2.	Objetivos.....	11
2.1.	Objetivo general.....	11
2.2.	Objetivos específicos	11
3.	Justificación	12
3.1.	Justificación Practica	12
3.2.	Justificación Teórica	13
3.3.	Justificación metodológica	16
4.	Marcos De Referencia	17
4.1.	Marcos Teóricos	20
4.2.	Marco Conceptual.....	34
4.3.	Marco Contextual.....	35
4.4.	Marco Legal.....	36
4.5.	Marco Temporal.....	38
5.	Diseño metodológico	38
5.1.	Componentes investigativos	38
5.2.	Línea de investigación.	44

5.3. Técnicas e instrumentos	45
6. Reseña Histórica Empresarial.....	61
Análisis de las 5 Fuerzas de Porter	62
6.1. Tipo De Empresa.....	66
6.2. Capital Social	66
6.3. Objeto Social	66
6.4. Misión	66
Visión	67
6.5. Política De Empresa	67
6.6. Estructura Empresarial	67
6.7. Portafolio De Productos	68
6.8. Mercado.....	69
6.9. Evolución Financiera.....	69
7. Análisis de la situación actual de la empresa	70
7.1. Análisis del sector:.....	70
7.2. La competencia	71
7.3. El mercado actual	71
7.4. Estrategias de mercadeo y ventas	72
7.5. Matriz DOFA.....	74
7.5.1. Matriz DOFA Sector	75
8. Plan de Mejoramiento	75

8.1. Área Administrativa	75
8.2. Diagnostico	76
8.2.1. La matriz DOFA para el área administrativa	77
8.3. Plan de mejoramiento	77
9. Análisis Costo - Beneficio del Plan de Acción Administrativo	90
10. Conclusiones	92
Recomendaciones.....	94
11. Bibliografía.....	97

Introducción

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico, las pequeñas y medianas empresas enfrentan el desafío constante de adaptarse a las exigencias del mercado, mejorar su eficiencia interna y brindar un servicio de calidad a sus clientes. Full Motos, una empresa ubicada en la ciudad de Cali dedicada a la distribución de repuestos y accesorios para motocicletas, ha experimentado un crecimiento acelerado desde su fundación en 2022. Sin embargo, este crecimiento no ha estado acompañado de un desarrollo estructurado en su área administrativa, lo que ha generado problemas de coordinación, comunicación y gestión interna.

Este proyecto tiene como objetivo principal diseñar un plan de mejoramiento que permita reorganizar de manera estratégica y funcional la estructura administrativa de Full Motos. Para ello, se propone un diagnóstico profundo de la situación actual de la empresa, acompañado de estrategias concretas y un plan de acción basado en teorías administrativas clásicas como las de Fayol, Taylor y Porter, así como en el enfoque del capital humano. La implementación de este plan busca optimizar los procesos, clarificar funciones, fortalecer la toma de decisiones y, en última instancia, contribuir al crecimiento sostenible de la empresa y a la satisfacción de sus clientes.

La importancia de este estudio radica en que, a través de la planificación estratégica, Full Motos podrá consolidar su presencia en el mercado local, incrementar su competitividad y responder de forma más eficiente a las necesidades de sus usuarios, posicionándose como una empresa sólida, confiable y bien organizada

1. Planteamiento del problema

1.1. Identificación del problema

El problema principal de Full Motos es la falta de una estructura administrativa y funcional eficiente que pueda soportar el crecimiento de la empresa y brindar un servicio de calidad a los clientes.

Descripción del problema

Full Motos es una empresa joven que ha crecido rápidamente desde su creación en 2022, pero este crecimiento no ha estado acompañado de una adecuada organización administrativa. Actualmente, la empresa funciona con solo dos trabajadores que deben cubrir de manera simultánea tareas de administración, ventas, distribución, cobros y recaudo, lo que genera sobrecarga de funciones y poca especialización.

La falta de un organigrama, manuales de funciones y procesos definidos provoca que las tareas se realicen de forma desordenada, con duplicidad de esfuerzos, retrasos en los pedidos y errores en la facturación. Esto afecta directamente la atención al cliente, ya que no siempre se garantiza un servicio rápido, eficiente y de calidad.

Otro problema evidente es la ausencia de herramientas tecnológicas y de control administrativo. No existe un sistema formal para el manejo de inventarios, lo que

ocasiona desabastecimientos o exceso de productos, dificultando la planeación de compras. Asimismo, la falta de capacitación en temas contables limita el control financiero y aumenta el riesgo de cometer errores en la gestión de ingresos y egresos.

La comunicación interna también es deficiente. Al no contar con canales claros ni con una distribución de responsabilidades, se presentan confusiones en las órdenes de trabajo, demoras en la toma de decisiones y una baja coordinación entre las funciones administrativas y operativas.

Estas dificultades generan pérdida de eficiencia, menor competitividad frente a empresas del sector mejor organizadas y una experiencia de servicio menos satisfactoria para los clientes. Si la empresa no corrige estas falencias de manera oportuna, corre el riesgo de frenar su crecimiento y perder participación en un mercado altamente competitivo como lo es el de los repuestos para motocicletas en Cali y el Valle del Cauca.

Por lo tanto, se hace necesario implementar un plan de mejoramiento administrativo y funcional que defina roles claros, estandarice procesos, incorpore herramientas de gestión y fortalezca las capacidades del personal, garantizando así el crecimiento sostenible de la empresa y la fidelización de sus clientes.

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA REORGANIZACION ADMINISTRATIVA Y FUNCIONAL DE LA EMPRESA FULL MOTOS			
SINTOMAS	CAUSAS	PRONOSTICO	CONTROL DEL PRONOSTICO
Disminución de las ventas	Estructura organizacional inadecuada. Procesos ineficientes. Falta de capacitación del personal. Tecnología desactualizada. Falta de planificación estratégica.	Si no se toman medidas, la empresa podría perder competitividad y participación en el mercado.	Implementar un sistema de seguimiento y evaluación para monitorear el progreso de la reorganización y el logro de los objetivos. Realizar ajustes al plan de acción según sea necesario.
Baja satisfacción de los clientes	Ineficiencia en los procesos. Falta de capacitación del personal. Tecnología desactualizada.	La insatisfacción de los clientes puede afectar la reputación de la empresa y la fidelidad de los clientes.	Implementar encuestas de satisfacción del cliente y realizar un seguimiento de los comentarios. Brindar capacitación al personal sobre cómo mejorar la atención al cliente.
Ineficiencia en los procesos	Estructura organizacional inadecuada. Procesos redundantes o innecesarios. Falta de tecnología adecuada.	La ineficiencia en los procesos puede aumentar los costos y reducir la productividad.	Analizar los procesos existentes e identificar áreas de mejora. Implementar nuevos procesos y tecnologías para optimizar la eficiencia.
Dificultades para alcanzar los objetivos	Falta de planificación estratégica. Recursos insuficientes. Ejecución deficiente.	La empresa podría no alcanzar sus objetivos estratégicos y perder oportunidades de crecimiento. La reorganización puede mejorar la planificación y la ejecución.	Definir objetivos estratégicos claros y específicos. Desarrollar un plan de acción para alcanzar los objetivos. Monitorear el progreso y realizar ajustes cuando sea necesario.

1.2. Formulación del problema

¿Qué procesos se deben implementar para la reorganización administrativa y funcional en la empresa full motos en la ciudad de Cali?

1.3. Sistematización del problema

¿Cuál es la situación actual de la empresa Full Motos en la ciudad de Cali, en relación con la reorganización administrativa y funcional?

¿Qué estrategias se pueden generar para el desarrollo del plan de mejoramiento de la empresa Full Motos en la ciudad de Cali?

¿Cuál sería el plan de acción para logra la reorganización administrativa y funcional de la empresa Full Motos en la ciudad de Cali?

¿Qué costo/beneficio tendría la empresa Full Motos en la ciudad de Cali, para la reorganización a nivel administrativo y funcional?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Diseñar un plan de mejoramiento para la estructura administrativa y funcional eficiente que permita el crecimiento sostenible de Full Motos y la satisfacción de los clientes.

2.2. Objetivos específicos

Desarrollar un diagnostico empresarial para para identificar la situación actual de la empresa full motos en la ciudad de Cali, con relación a la reorganización administrativa y funcional.

Generar estrategias para el desarrollo del plan de mejoramiento de la reorganización administrativa y funcional de la em presa full motos en la ciudad de Cali.

Desarrollar un plan de acción para lograr la reorganización administrativa y funcional en la empresa full motos en la ciudad de Cali.

Estimar el costo/beneficio que tendrá la empresa full motos, para la reorganización administrativa y funcional.

3. Justificación

3.1. Justificación Practica

La investigación realizada tiene como objetivo presentar los aspectos favorables para el crecimiento empresarial de Full Motos, creando grandes

oportunidades a través de la mejora de la estructura organizacional; brindando a los empleadores, empleados y clientes una visión más clara de los objetivos, aumentando la competitividad en el mercado a través de las ventas y la gestión.

El proyecto tiene como objetivo los conocimientos adquiridos durante los cuatro semestres de las asignaturas del programa técnico profesional en el proceso administrativo del Instituto Nacional de Comercio “Simón Rodríguez”. dejando entrever que dichos conocimientos han sido fundamentados en los principios de la administración.

3.2. Justificación Teórica

Desde el punto de vista teórico esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la reorganización administrativa y funcional de las empresas, este trabajo de investigación da a conocer el paso a paso para lograr una reorganización efectiva, de manera que pueda ser utilizado como fuente de conocimiento para proyectos similares en un futuro

La teoría de la competitividad de Michael Porter, conocida como el "Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter", es un marco conceptual ampliamente utilizado para analizar la competitividad de una industria o mercado. Este modelo se basa en la idea de que hay cinco fuerzas principales que determinan la intensidad de la competencia y, por lo tanto, la rentabilidad potencial de una industria. Estas fuerzas son:

La reorganización administrativa y funcional, basada en la **teoría de las cinco fuerzas de Porter**, es una herramienta estratégica para el éxito de las empresas en un entorno dinámico y competitivo. Permite mejorar la eficiencia, la competitividad y la cultura organizacional.

La reorganización administrativa y funcional, basada en la teoría de **Fayol**, es una herramienta indispensable para que las empresas mantengan la eficiencia, la productividad y la competitividad en un entorno cada vez más desafiante. Esta reorganización permite optimizar el funcionamiento de la empresa, mejorando la coordinación, la comunicación y la toma de decisiones. En definitiva, la reorganización es una estrategia fundamental para que las empresas prosperen en un mercado competitivo.

La reorganización administrativa y funcional, basada en la teoría de **Taylor**, ayuda a las empresas a ser más eficientes y productivas. Su enfoque científico del trabajo busca optimizar procesos mediante la especialización y supervisión constante. Esto mejora la competitividad y permite alcanzar los objetivos empresariales.

La **teoría del capital humano** resalta la importancia de considerar a las personas como activos clave dentro de cualquier organización o economía. Invertir en su desarrollo no solo beneficia a los individuos, sino también al rendimiento general del sistema económico.

La **teoría del análisis costo-beneficio**, desarrollada inicialmente por **Jules Dupuit** y posteriormente fortalecida por **Alfred Marshall**, se constituye en una herramienta fundamental para la toma de decisiones empresariales. Este enfoque plantea que toda acción o inversión debe evaluarse comparando los costos que genera

frente a los beneficios que aporta, no solo en términos financieros, sino también en variables como eficiencia, productividad y satisfacción del cliente. Su aplicación permite determinar la viabilidad y conveniencia de proyectos, garantizando que los recursos se utilicen de manera óptima. En el caso de Full Motos, el análisis costo-beneficio se convierte en un elemento clave para justificar las inversiones en capacitación, manuales de funciones, organigrama y herramientas tecnológicas, ya que los beneficios proyectados en la reducción de errores, la mejora en la atención al cliente y el incremento de la competitividad superan ampliamente los costos iniciales. De esta manera, la empresa puede sustentar la implementación del plan de mejoramiento no solo como una necesidad organizacional, sino como una estrategia rentable y sostenible a largo plazo.

3.3. Justificación metodológica

El presente trabajo se realizará implementando un método mixto, combinando investigación cualitativa, cuantitativa y descriptiva para obtener una comprensión profunda del problema y desarrollar una solución integral. La fase cualitativa comprenderá entrevistas a profundidad con el propietario y los empleados para comprender su experiencia con la estructura actual y sus necesidades. Se realizará una observación participante en el trabajo diario para identificar ineficiencias y puntos de mejora, y se analizarán documentos internos como organigramas, manuales de procedimientos y flujos de trabajo. El análisis de contenido de las entrevistas y la observación permitirá identificar temas y patrones recurrentes, mientras que la triangulación de la información garantizará la confiabilidad de los hallazgos. La fase cuantitativa incluirá encuestas a los clientes para evaluar su satisfacción con el servicio actual, y se analizarán datos históricos de ventas, inventarios y tiempos de entrega. El análisis estadístico permitirá identificar las áreas con mayor potencial de mejora, y se utilizará el modelado de escenarios para evaluar diferentes opciones de estructura administrativa.

Con base en lo anterior, se establece que la investigación requiere un enfoque que no solo permita comprender la realidad administrativa de la empresa desde la perspectiva de sus actores, sino también medir objetivamente los resultados y tendencias que afectan su funcionamiento. Por esta razón, el estudio se estructura bajo un **diseño metodológico de enfoque mixto**, en el cual se integran métodos cualitativos, cuantitativos y descriptivos, garantizando así un análisis integral de la

problemática planteada y la formulación de propuestas de mejora sustentadas en evidencias.

4. Marcos De Referencia

El presente marco de referencia se basa en la revisión de tres trabajos de grado que analizan la reestructuración y el mejoramiento de áreas administrativas y financieras en empresas del sector de la ingeniería. Los estudios seleccionados fueron:

En el trabajo de grado elaborado por (Claudia Gutiérrez, 2011) realiza una propuesta para la reestructuración del área administrativa y financiera en DIMEL INGENIERIA S.A. plante diseñar una propuesta de reestructuración del área administrativa y financiera.

La implementación de la propuesta de reestructuración de DIMEL INGENIERÍA S.A. en Full Motos pudo generar un impacto positivo en la eficiencia, productividad y competitividad de la empresa.

Conocer esta investigación permite validar que es necesario modificar la estructura de cargos del área actual, estructurar los cuatro procesos de apoyo claves que son contabilidad y costos, gestión humana, almacén y gestión de compras y aprovisionamiento, revisión y levantamiento de manuales de funciones de los cargos del área, desarrollo de la matriz de competencia de los cargos y el planteamiento de indicadores de gestión de las áreas de apoyo.

El trabajo de grado elaborado por (Cristian cerón, 2016) plantea el plan de miento administrativo y direccionamiento estratégico para la empresa CT INGENIERIA S.A.S.

Se elaboró un diagnóstico de la empresa de tal forma que se determinó la manera como se llevaba a cabo su planeación estratégica, se diseñó un modelo de planeación estratégica acorde con las características de la empresa y su situación, se formularon estrategias organizacionales con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos organizacionales, se propuso un diseño organizacional teniendo en cuenta lo que se observó acerca de la situación que atraviesa la empresa y sus características, se diseñaron los manuales de funciones y manual de procesos a partir del mapa de procesos.

El trabajo de grado elaborado por (Jenny Mendivelso, 2020) en la ciudad de Bogotá (Colombia) se plantea implementar un plan de mejoramiento para COEXCO que facilite el desarrollo de sus operaciones eficientemente. Se pudo evidenciar que se requería el manual de procesos y procedimientos ya que algunos cargos no tenían total claridad de las funciones que debían llevar a cabo, se observó una comunicación poco efectiva que debe mitigarse, ya que algunos cargos al no tener conocimiento pleno, trasladaban algunas de sus actividades a otros cargos, por ser operativos.

Guerrero Rincón, B. L. (2018). Análisis de la relación costo–beneficio en el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad ISO 27001 en la empresa Gfi Informática Colombia S.A.S. Universidad Católica de Colombia. El estudio evalúa los costos y beneficios derivados de implementar un sistema de calidad, aplicando herramientas de planeación y control. Aporta un marco metodológico para valorar la rentabilidad de proyectos de mejora empresarial.

Quintero, J. y colaboradores (2023). Análisis costo-beneficio de la implementación de gestión de riesgos de la seguridad de la información en las empresas de Colombia. Universidad EAN. La investigación analiza los costos y beneficios de adoptar prácticas de gestión de riesgos en seguridad informática, destacando el análisis costo-beneficio como herramienta para justificar inversiones tecnológicas.

4.1. Marcos Teóricos

El modelo de las cinco fuerzas de Porter Permite analizar el entorno competitivo de Full Motos para identificar las amenazas y oportunidades que enfrenta la empresa.

Las cinco fuerzas:

Amenaza de entrada de nuevos competidores: Factores que determinan la facilidad con la que nuevos competidores pueden ingresar a la industria.

Poder de negociación de los proveedores: Influencia que tienen los proveedores sobre los precios, la calidad y los términos de los productos o servicios que suministran.

Poder de negociación de los compradores: Influencia que tienen los clientes sobre los precios, la calidad y los términos de los productos o servicios que demandan.

Amenaza de productos o servicios sustitutos: Probabilidad de que los consumidores cambien a productos o servicios de otras industrias que satisfagan la misma necesidad.

Rivalidad entre competidores existentes: Intensidad de la competencia entre las empresas que operan en la misma industria.

Análisis de las cinco fuerzas:

Para comprender mejor el entorno competitivo, se debe realizar un análisis detallado de cada una de las cinco fuerzas. Este análisis implica identificar los factores que influyen en cada fuerza y evaluar su impacto en la empresa.

Estrategias para una ventaja competitiva:

Al comprender las cinco fuerzas, las empresas pueden desarrollar estrategias para mejorar su posición competitiva. Algunas estrategias comunes incluyen:

Diferenciación: Ofrecer productos o servicios únicos que satisfagan las necesidades específicas de los clientes.

Enfoque: Concentrarse en un segmento específico del mercado y desarrollar una profunda comprensión de sus necesidades.

Liderazgo en costos: Minimizar los costos de producción y operación para ofrecer precios más competitivos.

Alianzas estratégicas: Colaborar con otras empresas para fortalecer la posición competitiva.

La Teoría de Fayol Proporciona un enfoque universal y sistémico para la administración, destacando la importancia de la planificación, organización, dirección, coordinación y control para el éxito de las empresas.

Principios de la teoría de Fayol:

División del trabajo: Especialización de las tareas para aumentar la eficiencia y la productividad.

Autoridad y responsabilidad: Equilibrio entre la autoridad y la responsabilidad asignadas a cada cargo.

Unidad de mando: Cada subordinado debe recibir órdenes de un solo superior.

Unidad de dirección: Un solo plan de acción debe guiar a la organización hacia sus objetivos.

Subordinación del interés individual al interés general: Los intereses individuales deben subordinarse al bien común de la empresa.

Remuneración del personal: La remuneración debe ser justa y equitativa para motivar a los trabajadores.

Centralización: La toma de decisiones debe concentrarse en los niveles superiores de la organización.

Cadena escalonada: Línea de comunicación clara y jerárquica que conecta a todos los niveles de la organización.

Orden: Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.

Equidad: Trato justo y equitativo para todos los empleados.

Estabilidad del personal: Reducir la rotación de personal para aumentar la eficiencia y la moral.

Iniciativa: Fomentar la iniciativa y la creatividad de los empleados.

Espíritu de equipo: Promover la colaboración y el trabajo en equipo entre los empleados.

Funciones básicas de la empresa:

Fayol identifica seis funciones básicas que son esenciales para el funcionamiento de cualquier empresa:

Funciones técnicas: relacionadas con la producción y transformación de bienes y servicios.

Funciones comerciales: relacionadas con la compra, venta e intercambio de bienes y servicios.

Funciones financieras: relacionadas con la búsqueda y gestión de capital.

Funciones de seguridad: relacionadas con la protección de los bienes y las personas de la empresa.

Funciones contables: relacionadas con el registro y control de las actividades financieras de la empresa.

Funciones administrativas: relacionadas con la planificación, organización, dirección, coordinación y control de las demás funciones.

Aplicación de la teoría de Fayol:

La teoría de Fayol se puede aplicar a cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño o sector. Algunas estrategias para su aplicación incluyen:

Definir claramente los objetivos de la empresa.

Diseñar una estructura organizacional que facilite el logro de los objetivos.

Implementar procesos de planificación, control y evaluación.

Desarrollar un sistema de comunicación eficaz.

Fomentar la motivación y el compromiso de los empleados.

La Teoría de la administración científica de Taylor Ofrece un marco sólido para optimizar el rendimiento de las empresas a través de la estandarización de procesos, la especialización del trabajo, el diseño del puesto de trabajo y la supervisión constante.

Principios de la administración científica de Taylor

Los cuatro principios fundamentales de la teoría de Taylor son:

Sustitución del trabajo rudo por el trabajo científico: Se basa en la aplicación de métodos científicos para analizar y optimizar el trabajo, reemplazando la improvisación y el trabajo manual por procesos estandarizados y eficientes.

Selección y entrenamiento científico del trabajador: Implica la selección de los trabajadores más adecuados para cada tarea y su entrenamiento específico para que la desempeñen con la máxima eficiencia.

Colaboración entre la gerencia y los trabajadores: Se basa en la creación de una relación de cooperación entre la gerencia y los trabajadores, donde ambos trabajan juntos para alcanzar objetivos comunes.

División equitativa del trabajo y la responsabilidad: Distribuye el trabajo y la responsabilidad de manera justa entre la gerencia y los trabajadores, asegurando que cada uno tenga un rol claro y definido.

Aplicación de la teoría de Taylor a la reorganización administrativa y funcional

Los principios de Taylor pueden aplicarse a la reorganización administrativa y funcional de una empresa de diversas maneras:

Estandarización de procesos: Se establecen procedimientos estandarizados para cada tarea, lo que permite mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo.

Especialización del trabajo: Se divide el trabajo en tareas más pequeñas y específicas, lo que permite que los trabajadores se especialicen y se vuelvan más eficientes en su desempeño.

Diseño del puesto de trabajo: Se diseña el puesto de trabajo de acuerdo a las capacidades y habilidades del trabajador, lo que aumenta la satisfacción y la productividad.

Supervisión constante: Se implementa un sistema de supervisión constante para asegurar que los trabajadores se adhieran a los procedimientos y estándares establecidos.

Beneficios de la reorganización administrativa y funcional basada en la teoría de Taylor

La aplicación de la teoría de Taylor a la reorganización administrativa y funcional puede generar diversos beneficios para las empresas, como:

Mejora de la eficiencia: Se reduce el tiempo y los recursos necesarios para realizar las tareas, lo que aumenta la productividad.

Mejora de la calidad: Se reduce el número de errores y se mejora la calidad del producto o servicio final.

Mejora de la competitividad: Se reduce el costo de producción y se aumenta la capacidad de competir en el mercado.

Mejora de la satisfacción del trabajador: Se aumenta la satisfacción del trabajador al brindar un trabajo más especializado y significativo.

Limitaciones de la teoría de Taylor

Es importante mencionar que la teoría de Taylor también tiene algunas limitaciones:

Enfoque mecánico del trabajo: Puede deshumanizar el trabajo y reducir la motivación de los trabajadores.

Énfasis en la eficiencia: Puede descuidar otros aspectos importantes como la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente.

Dificultad de aplicación: Puede ser difícil de aplicar en empresas con culturas o estructuras organizacionales muy diferentes.

La teoría del capital humano es un enfoque fundamental en la economía y la administración que considera al conocimiento, habilidades y capacidades de las personas como activos valiosos para las organizaciones y la economía en general.

Concepto Básico

Capital Humano: Se refiere a la acumulación de habilidades, conocimientos, educación y experiencias que poseen los individuos. Se considera un tipo de capital que puede ser invertido y que contribuye a la productividad y el crecimiento económico.

Principales Ideas

Inversión en Educación y Capacitación: La teoría sostiene que invertir en la educación y formación de los empleados puede aumentar su productividad. A medida que los individuos adquieren más habilidades, se vuelven más eficientes y capaces de realizar tareas complejas.

Rendimiento Económico: Se ha demostrado que existe una correlación positiva entre el nivel de educación de una población y el crecimiento económico de un país. Países con una fuerza laboral más educada tienden a tener economías más dinámicas.

Movilidad Laboral: La teoría también implica que los individuos con mayor capital humano son más propensos a cambiar de empleo o buscar mejores oportunidades laborales, lo que puede llevar a una mejor asignación de recursos en el mercado laboral.

Retornos Económicos: Según estudios, los individuos con mayor educación suelen recibir salarios más altos. Esto sugiere que hay "retornos" económicos a la inversión en capital humano, tanto para los individuos como para las organizaciones.

Externalidades Positivas: La inversión en capital humano no solo beneficia al individuo o a la empresa, sino también a la sociedad en general. Una población más educada tiende a tener mejores resultados en salud, menor criminalidad y mayor participación cívica.

Implicaciones para las Organizaciones

Políticas de Recursos Humanos: Las empresas pueden implementar políticas que fomenten el desarrollo del capital humano, como programas de capacitación continua, oportunidades de desarrollo profesional y un entorno laboral positivo.

Atracción y Retención de Talento: Las organizaciones que invierten en el desarrollo del personal suelen atraer a empleados altamente calificados y retenerlos por más tiempo, lo que reduce costos asociados con la rotación laboral.

Teoría del Análisis Costo-Beneficio

El análisis costo-beneficio es un método de evaluación económica que busca determinar la viabilidad de un proyecto o una decisión empresarial comparando los costos que implica su implementación frente a los beneficios que genera. Se fundamenta en la premisa de que los recursos son limitados y deben asignarse de manera eficiente, priorizando aquellas alternativas que generen el mayor valor posible para la organización.

Sus raíces se remontan a los estudios de **Jules Dupuit en 1844**, quien introdujo la idea de medir el valor de las obras públicas a partir de la comparación entre beneficios y costos sociales. Posteriormente, **Alfred Marshall** a finales del siglo XIX fortaleció esta visión al relacionarla con la teoría del bienestar económico. Desde entonces, el análisis costo-beneficio se ha convertido en una de las principales herramientas utilizadas en la economía aplicada, la gestión de proyectos y la administración de empresas para evaluar alternativas de inversión y toma de decisiones.

Principios básicos

Comparación monetaria: tanto los costos como los beneficios deben expresarse en unidades monetarias para facilitar su comparación.

Valor presente: los beneficios y costos futuros deben traerse al presente mediante tasas de descuento, ya que el valor del dinero cambia con el tiempo.

Rentabilidad neta: un proyecto será viable si los beneficios superan los costos, generando un valor agregado positivo.

Criterio racional de decisión: entre varias opciones, debe seleccionarse aquella que ofrezca el mayor beneficio neto, considerando tanto efectos directos como indirectos.

Aplicación empresarial

En el ámbito empresarial, el **análisis costo-beneficio** permite evaluar inversiones en infraestructura, capacitación, tecnología, procesos de reorganización o estrategias de mercado. Su importancia radica en que no se limita a medir la rentabilidad financiera, sino que también incorpora beneficios intangibles como la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa, la reducción de errores y la mejora de la competitividad. De esta manera, se constituye en un soporte esencial para la planeación estratégica, ya que garantiza decisiones basadas en criterios objetivos y cuantificables.

Ventajas y limitaciones

Ventajas:

Permite una evaluación objetiva y cuantificable de alternativas.

Facilita la priorización de proyectos cuando los recursos son limitados.

Considera tanto los impactos económicos directos como los intangibles.

Proporciona un marco racional para la toma de decisiones estratégicas.

Limitaciones:

La estimación de beneficios intangibles puede ser subjetiva y difícil de medir.

Requiere información confiable y detallada para obtener resultados precisos.

Puede subestimar impactos sociales o ambientales si se enfoca únicamente en lo financiero.

Depende de la correcta elección de la tasa de descuento y los supuestos utilizados en los cálculos.

Importancia

La teoría del análisis costo-beneficio es esencial en la gestión administrativa y financiera moderna, ya que asegura que los proyectos y decisiones empresariales generen un retorno positivo frente a la inversión realizada. Su relevancia radica en que combina el enfoque económico con la eficiencia organizacional, lo que la convierte en una herramienta estratégica para evaluar la viabilidad y sostenibilidad de cualquier acción empresarial.

Las teorías revisadas constituyen el soporte fundamental de este trabajo de investigación, ya que ofrecen diferentes perspectivas para comprender y atender la problemática administrativa identificada. La teoría de Fayol aporta lineamientos claros sobre la organización, la planeación y la división del trabajo, indispensables en empresas que requieren formalizar sus procesos. Taylor, con su enfoque en la eficiencia y los métodos de trabajo, refuerza la necesidad de optimizar tiempos y recursos. Por su parte, Porter brinda un marco para analizar la competitividad en el

mercado, lo que resulta clave en un entorno cada vez más exigente. La teoría del Capital Humano destaca la importancia de la capacitación y el desarrollo de las personas como eje central de la productividad. Finalmente, el análisis costo-beneficio se convierte en la herramienta que permite valorar la viabilidad de las propuestas, asegurando que las decisiones generen un impacto positivo tanto en lo económico como en lo organizacional. En conjunto, estas teorías no solo ofrecen respaldo conceptual, sino que también orientan de manera práctica la formulación del plan de mejoramiento propuesto.

4.2. Marco Conceptual

En un mercado dinámico y competitivo como el actual, las empresas se enfrentan al reto constante de optimizar su rendimiento para alcanzar sus objetivos y asegurar su supervivencia. La reorganización administrativa y funcional se convierte en una herramienta estratégica para lograr este objetivo, permitiendo mejorar la eficiencia, la productividad y la competitividad.

Procesos Administrativos: son un conjunto de etapas interrelacionadas que se siguen para lograr los objetivos de una organización. Estos procesos se basan en la planificación, organización, dirección y control de los recursos disponibles.

Reorganización: es el proceso de reestructurar o reorganizar algo. Puede referirse a una amplia gama de cosas, como: empresa, gobierno, organizaciones sin fines de lucro o personas.

Administrativo: se refiere a todo lo relacionado con la gestión y organización de una empresa, organización o institución. Puede referirse tanto a las personas que trabajan en la administración como a las tareas que realizan.

Objetivo General: es una declaración clara, concisa y realista del resultado final que se desea alcanzar en un proyecto, una investigación o una organización. Es la meta principal y global que da sentido al conjunto.

Objetivo Específico: es una meta concreta, medible y alcanzable que se establece para lograr un objetivo general más amplio. Es una guía que te ayuda a enfocar tus esfuerzos y evaluar tu progreso.

Teoría: es un conjunto de proposiciones que explican un fenómeno o un conjunto de fenómenos. Las teorías se basan en evidencia empírica y se pueden probar o refutar mediante experimentación.

4.3. Marco Contextual

El presente trabajo se desarrolla en la ciudad de Cali, capital del departamento del Valle del Cauca, una de las principales urbes del suroccidente colombiano. Cali se caracteriza por ser un centro estratégico de comercio y servicios, con una ubicación privilegiada cercana al puerto de Buenaventura, lo que facilita el intercambio de bienes y la dinámica empresarial. La ciudad concentra un elevado número de micro, pequeñas y medianas empresas, especialmente en sectores relacionados con el comercio automotriz, donde se encuentra el mercado de repuestos y accesorios para motocicletas.

La motocicleta se ha convertido en un medio de transporte esencial para gran parte de la población caleña, debido a su bajo costo de mantenimiento, la facilidad de desplazamiento y la rapidez frente a los problemas de congestión vehicular. Esta realidad social ha impulsado el aumento del parque automotor de motocicletas en la ciudad, lo que a su vez genera una demanda creciente de repuestos, accesorios y servicios de mantenimiento. En este escenario, empresas como Full Motos cumplen un papel importante al atender a talleres, almacenes especializados y usuarios finales que dependen de la calidad y disponibilidad de estos productos para garantizar su movilidad diaria.

Cali es reconocida por su actividad comercial diversa, aunque también enfrenta desafíos relacionados con la informalidad empresarial, las limitaciones de inversión y la necesidad de mayor capacitación en gestión administrativa. En este sentido, las microempresas del sector de repuestos para motocicletas, como Full Motos, enfrentan el reto de mantenerse competitivas frente a distribuidores de mayor tamaño, adaptándose a un entorno cambiante que exige innovación, eficiencia y servicio al cliente de calidad. No obstante, este contexto también representa oportunidades, ya que el crecimiento constante del uso de motocicletas asegura un mercado en expansión para los negocios del sector.

El sector de repuestos y accesorios para motocicletas en Cali presenta un alto nivel de competencia, dado el número de establecimientos que atienden tanto a clientes mayoristas como minoristas. La dinámica del sector está marcada por la necesidad de rapidez en la atención, confianza en la calidad de los productos y precios competitivos. En este contexto, Full Motos busca consolidarse como una empresa reconocida en el mercado local, enfrentando el desafío de mejorar sus procesos administrativos y funcionales para ofrecer un servicio más eficiente y fortalecer su posición frente a los competidores.

En síntesis, el contexto geográfico, social, económico y sectorial en el que se desarrolla la empresa **Full Motos** evidencia tanto retos como oportunidades para su crecimiento. Por un lado, Cali ofrece un mercado amplio y en expansión debido al aumento constante en el uso de motocicletas, lo que asegura una demanda permanente de repuestos y servicios relacionados. Sin embargo, también se presentan dificultades asociadas a la alta competencia, la necesidad de modernización administrativa y las limitaciones propias de las microempresas. Estas condiciones refuerzan la pertinencia de la presente investigación, en la medida en que el diseño de un plan de mejoramiento administrativo y funcional permitirá a Full Motos optimizar sus procesos internos, fortalecer su competitividad y consolidarse en el sector de repuestos para motocicletas en la ciudad.

4.4. Marco Legal

La Constitución Política de Colombia establece los principios fundamentales del ordenamiento jurídico colombiano, incluyendo el derecho a la libre empresa, la libertad de asociación y la protección de la propiedad privada. Estos principios son relevantes para Full Motos en la medida en que definen el marco legal en el que la empresa opera.

Decreto 410 de 1971 - En este Código se establece quiénes son comerciantes, sus derechos y obligaciones, así como qué actos son considerados actos de comercio.

Ley 222 de 1995, también conocida como Ley de Sociedades Comerciales. Esta ley regula la constitución, funcionamiento y disolución de las sociedades comerciales en Colombia.

Ley 1480 de 2011, también conocida como Estatuto del Consumidor. Esta ley tiene como objetivo proteger los derechos de los consumidores en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios.

Decreto 624 de 1989 - Expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales.

Ley 1955 de 2019 - El Plan establece las bases para la protección de las libertades individuales y de los bienes públicos, para el imperio de la Ley y la garantía de los derechos humanos, para una lucha certera contra la corrupción y para el fortalecimiento de la Rama Judicial.

Ley 1014 de 2006 - Por el cual se impulsa el emprendimiento en Colombia

4.5. Marco Temporal

La investigación se propone llevar a cabo para el desarrollo del plan de mejoramiento en la empresa Full Motos, la cual queda ubicada en la ciudad de Cali del Barrio Petecuy 2, dicha investigación se desarrollará en el transcurso de ocho meses (febrero-mayo) del año 2024 y (febrero-mayo) del año 2025, en donde se realizará el anteproyecto para la toma de decisiones y luego se aplicarán las estrategias planteadas previamente para minimizar la problemática planteada inicialmente. Entre los meses de febrero a mayo del 2025

5. Diseño metodológico

5.1. Componentes investigativos

Tipo, métodos y fuentes de investigación. El presente trabajo se enmarca en un **enfoque mixto**, que combina métodos cualitativos, cuantitativos y descriptivos. Esta elección metodológica responde a la necesidad de obtener una visión integral de la problemática administrativa de la empresa, garantizando tanto la comprensión profunda de las percepciones de los actores involucrados como la recolección de datos objetivos y medibles.

Método cualitativo: permitirá identificar percepciones, experiencias y dinámicas internas de la empresa mediante entrevistas y observación directa.

Método cuantitativo: facilitará la medición objetiva de variables a través de encuestas a clientes y análisis de información financiera.

Método descriptivo: posibilitará caracterizar los procesos actuales de la organización, evidenciar sus debilidades y proponer alternativas de mejora.

En el intrincado mundo de la investigación organizacional, la investigación cualitativa se alza como una brújula invaluable para navegar en la complejidad de las dinámicas internas y externas que moldean a las empresas. A diferencia de su contraparte cuantitativa, que se centra en la medición y el análisis de datos numéricos, la investigación cualitativa se sumerge en la profundidad de las experiencias, percepciones y significados, brindándonos una comprensión holística y contextualizada del entorno organizacional.

“La investigación cualitativa no es solo un método, sino un universo de posibilidades que nos permite explorar la complejidad del mundo social desde múltiples perspectivas. Su riqueza y diversidad la convierten en una herramienta indispensable para comprender las experiencias humanas y abordar problemáticas de diversa índole” (Eum, J. 2004)

La metodología de investigación de este proyecto se basa en métodos cualitativos con el fin de contar con las herramientas necesarias que permitan responder de manera efectiva a las necesidades de gestión de la información estratégica para evaluar los planes de mejoramiento para la reorganización

administrativa y funcional de la empresa Full Motos, ubicada en el barrio Petecuy 2, comuna 6, en la ciudad de Cali Valle.

La investigación cualitativa es una herramienta invaluable para analizar la calidad en el corazón de la empresa. Su capacidad para comprender las experiencias, percepciones y significados de los individuos que la conforman nos permite contextualizar las estrategias de mejora y construir un camino hacia el éxito y la transformación organizacional. **(Vera Vélez, L. 2009)**

La investigación cuantitativa se posiciona como una herramienta indispensable para **recolectar datos numéricos, sistematizar el estudio de problemas de investigación y tomar decisiones estratégicas objetivas**. Su capacidad para cuantificar, analizar y representar gráficamente la información la convierte en un aliado invaluable para comprender la realidad y tomar decisiones informadas en diversos contextos.

La investigación cuantitativa, según Kolakowski, se caracteriza por su enfoque lógico, práctico y objetivo. Este enfoque ha sido dominante en la investigación educativa, con implicaciones significativas en la forma en que se genera conocimiento en este campo. Sin embargo, el paradigma dominante ha recibido críticas por parte de algunos investigadores que señalan sus limitaciones para comprender la complejidad de la educación y la dificultad para generalizar resultados. **(Kolakowski, L.1988)**

El método cuantitativo se caracteriza por su enfoque **sistemático, riguroso y objetivo**, basándose en la **medición penetrante y controlada**, la **búsqueda de la objetividad**, la **inferencia más allá de los datos**, su naturaleza **confirmatoria e inferencial deductiva**, y su enfoque en el **elemento singular empírico**. Estas características lo convierten en una herramienta invaluable para la investigación científica, permitiendo obtener conocimiento generalizable y confiable sobre el mundo que nos rodea.

La investigación cuantitativa se caracteriza por su enfoque lineal y sistemático, donde cada etapa del proceso de investigación está claramente definida y relacionada con las demás. Esta linealidad permite abordar problemas de investigación de manera rigurosa y objetiva, obteniendo resultados confiables y generalizables. **(Hurtado de Barrera, J. A., & Toro A., M. E. 1998)**

La **objetividad** ha sido un tema central en la epistemología, la rama de la filosofía que se dedica al estudio del conocimiento. En el contexto de la investigación científica, la objetividad se refiere a la **imparcialidad y neutralidad** en la búsqueda del conocimiento.

La metodología cuantitativa, según Edelmira G. La Rosa, se caracteriza por su **enfoque estructurado, sistemático y riguroso**, donde cada etapa del proceso de investigación está claramente definida y relacionada con las demás. El **abordaje estático de los datos** y la **asignación de significado numérico** permiten obtener resultados precisos, confiables y generalizables. **(La Rosa, E. G. 1995)**

La investigación se erige como una herramienta fundamental para **comprender el mundo que nos rodea, resolver problemas complejos y generar conocimiento útil**. Su enfoque organizado, riguroso y sistemático la convierte en un proceso indispensable para el **avance científico, tecnológico y social**.

La investigación descriptiva, como método de investigación cuantitativo, proporciona una herramienta valiosa para **comprender, caracterizar y analizar** en profundidad fenómenos diversos. Su enfoque sistemático, riguroso y objetivo permite obtener información confiable y relevante para diversos ámbitos del conocimiento y la práctica profesional.

(Gómez 2016) destaca la importancia de seleccionar la **técnica de recolección de datos estadísticos** más adecuada en función de los objetivos de la investigación, las características del fenómeno de estudio y los recursos disponibles. Cada técnica presenta sus propias ventajas y desventajas, por lo que es crucial evaluarlas cuidadosamente antes de tomar una decisión.

Técnicas de recolección de datos

Observación

Entrevista cara a cara

Encuestas autoadministradas a personas o grupos

La observación se presenta como una herramienta poderosa para las empresas que buscan comprender el comportamiento de sus empleados, identificar áreas de mejora y optimizar sus procesos. Al utilizar la observación de manera sistemática y responsable, las organizaciones pueden obtener información valiosa que les permitirá tomar decisiones más acertadas para mejorar su productividad, eficiencia y clima laboral.

Las entrevistas cara a cara se presentan como una herramienta fundamental para comprender a los colaboradores, obtener información valiosa sobre su trabajo y tomar decisiones que mejoren la satisfacción laboral, el compromiso y la productividad dentro de la organización. Al implementar entrevistas cara a cara de manera efectiva, las empresas pueden crear un ambiente de trabajo más positivo y productivo para todos.

La combinación de la encuesta y la observación como técnicas de recolección de datos puede ser una **estrategia poderosa para su proyecto de investigación**. Esta combinación le permitirá **obtener información cuantitativa y cualitativa rica y**

detallada sobre las actitudes, opiniones y comportamientos de su grupo de estudio, brindándole una comprensión profunda del fenómeno que investiga.

5.2. Línea de investigación.

El presente trabajo se inscribe en la línea de investigación del programa Técnico Profesional en procesos Administrativos del Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez” “Mejoramiento de la Productividad en las Organizaciones; Sublíneas de Investigación: mejoramiento empresarial

Delimitación del objeto de estudio.

La investigación del presente plan de mejoramiento será ejecutada en la empresa Full Motos, ubicada en la Ciudad de Cali (Valle). Para el desarrollo del objetivo principal de esta investigación se estudiará la información relacionada con el crecimiento organizacional.

Académicamente el proyecto se encuentra enmarcado dentro del área del conocimiento en Gestión administrativa, y el objeto de estudio de este trabajo es el análisis de la información relacionada con el plan de mejoramiento estratégico de procesos para mejora que se implementará en la empresa Full Motos de la ciudad de Cali.

Población y muestra de objeto de estudio.

Este proyecto propone una mejora en el proceso reorganizacional de la empresa Full Motos ubicada en Cali, una empresa del sector terciario, que apruebe la realización de un plan de estratégico, necesario como punto de referencia, para conseguir el mejoramiento de sus prácticas, administrativas, acarreando beneficios económicos y que al mismo tiempo produzca aumento del valor de la empresa. Con lo anterior, la población a estudiar será la empresa Full Motos y la muestra que se tomará para realizar el estudio será el área administrativa de la empresa Full Motos

fórmula para calcular el tamaño de muestra para una población finita

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2}$$

5.3. Técnicas e instrumentos

Diagnostico empresarial.

Un plan de mejoramiento estratégico se erige como una herramienta fundamental para que las organizaciones puedan **navegar con éxito en el cambiante entorno empresarial**. Al definir objetivos claros, formular estrategias efectivas e

implementarlas de manera eficiente, las empresas pueden **mejorar su desempeño, aumentar su competitividad y alcanzar sus metas de largo plazo.**

En palabras de Peter Drucker: "**La planificación estratégica es el proceso continuo de dar forma al futuro de una empresa**". Esta frase del reconocido teórico de la administración resalta la importancia de la planificación estratégica como un proceso dinámico y adaptable que debe ser llevado a cabo de manera sistemática y participativa.

La implementación de un plan de mejoramiento estratégico no solo trae consigo beneficios en términos de eficiencia y competitividad, sino que también impacta positivamente en la cultura organizacional, la motivación de los empleados y la capacidad de la empresa para adaptarse a los cambios del entorno. En un mundo empresarial cada vez más competitivo y dinámico, contar con un plan estratégico sólido se convierte en una herramienta indispensable para el éxito a largo plazo.

Si bien la planificación estratégica no asegura el éxito rotundo de una organización, **funciona como una brújula indispensable para aumentar las probabilidades de alcanzarlo.** Kotler, en su obra "Marketing en la actividad comercial" (2000), destaca el papel fundamental de la planificación estratégica en el logro de los objetivos organizacionales:

1. **Definición de objetivos claros y alcanzables:** La planificación estratégica permite establecer **objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo definido (SMART)**. Estos objetivos sirven como guía para enfocar los esfuerzos y tomar decisiones estratégicas acertadas.

2. **Alineación de esfuerzos y recursos:** El plan facilita la **alineación de los esfuerzos y recursos** de toda la organización hacia el logro de los objetivos comunes. Esto genera sinergia, optimiza el uso de recursos y evita duplicaciones de esfuerzos.

3. **Anticipación y adaptación a los cambios:** La planificación estratégica implica un **análisis constante del entorno interno y externo**, permitiendo a la organización anticipar cambios, identificar oportunidades y amenazas, y adaptar sus estrategias en consecuencia.

4. **Toma de decisiones informadas:** El proceso de planificación estratégica genera **información valiosa** que sirve como base para la toma de decisiones informadas y estratégicas. Esto reduce la incertidumbre y aumenta las probabilidades de éxito.

5. Evaluación y mejora continua: La planificación estratégica no es un proceso estático, sino un **ciclo continuo de evaluación y mejora**. La organización debe monitorear su progreso, identificar desviaciones y realizar ajustes en el plan cuando sea necesario.

La planificación estratégica se erige como una herramienta fundamental para las organizaciones que buscan **navegar con éxito en el dinámico entorno empresarial actual**. Al implementar un plan de mejoramiento organizacional bien estructurado y adaptado a las necesidades específicas de la empresa, las posibilidades de alcanzar sus objetivos y alcanzar el éxito a largo plazo se incrementan significativamente.

La elaboración de un plan de mejoramiento organizacional es un proceso colaborativo que involucra a todos los niveles de la organización. Al seguir una metodología estructurada, recopilar información relevante y establecer objetivos realistas y alcanzables, las empresas pueden desarrollar un plan que les permita alcanzar sus metas, mejorar su desempeño y fortalecer su competitividad en el mercado.

Diagnósticos Integrales: La implementación de un **plan de mejoramiento estratégico** bien estructurado y enfocado en **fortalecer la gestión administrativa** a través de la **capacitación del personal** puede ser la clave para **superar las brechas de conocimiento** existentes, **mejorar el desempeño** del área administrativa y **contribuir al éxito general de la empresa**.

Diagnósticos Específicos: La observación detallada del personal y sus funciones diarias ha permitido identificar una serie de desafíos que obstaculizan el buen funcionamiento de la empresa. Estos hallazgos representan una oportunidad para implementar mejoras estratégicas que impulsen el crecimiento y la eficiencia de la organización.

Principales desafíos identificados:

1. Ausencia de manuales de procedimientos y funciones:

- **Falta de estandarización:** La ausencia de manuales impide que las tareas se realicen de manera uniforme y eficiente, generando inconsistencias y errores.
- **Dificultad para la capacitación:** Sin manuales claros, la capacitación del personal nuevo o la incorporación de cambios en los procesos se vuelve más compleja.
- **Pérdida de conocimiento:** La rotación de personal puede llevar a la pérdida de conocimiento institucional, ya que no existe una documentación formal que preserve las mejores prácticas.

2. Organigrama inexistente:

- **Falta de claridad en la estructura jerárquica:** La ausencia de un organigrama genera confusión sobre las líneas de autoridad y responsabilidad, dificultando la toma de decisiones y la coordinación entre departamentos.

- **Debilidad en el liderazgo:** Sin un organigrama definido, se hace difícil identificar a los líderes responsables de cada área, lo que puede afectar la motivación y el desempeño del personal.
- **Dificultad para la delegación de funciones:** La falta de claridad en la estructura organizacional dificulta la asignación de responsabilidades y la delegación de tareas de manera efectiva.

3. Comunicación ineficiente:

- **Retrasos en los procesos:** La falta de comunicación fluida entre departamentos genera cuellos de botella y retrasos en la ejecución de las tareas, afectando la productividad y el cumplimiento de objetivos.
- **Falta de coordinación:** La comunicación deficiente dificulta la coordinación entre las diferentes áreas de la empresa, lo que puede generar errores, duplicidad de esfuerzos y una mala experiencia para el cliente.
- **Problemas en la toma de decisiones:** La falta de información oportuna y precisa puede afectar la toma de decisiones estratégicas y operativas.

4. Carencia de capacitación en temas contables:

- **Errores en la facturación:** La falta de conocimiento básico en contabilidad por parte del personal comercial puede generar errores en la emisión de facturas, afectando las finanzas de la empresa y la satisfacción del cliente.

- **Problemas de control financiero:** La falta de capacitación dificulta el control adecuado de las cuentas por cobrar y pagar, lo que puede generar riesgos financieros para la empresa.
- **Debilidad en el análisis de datos:** La falta de habilidades en contabilidad limita la capacidad del personal para analizar datos financieros y tomar decisiones informadas.

Con el fin de mejorar los aspectos anteriormente mencionados se realiza, por medio de un plan de un plan de mejoramiento organizacional la estructura organizativa de la empresa, delimitando funciones y alineando los procedimientos

Evaluación: Para evaluar la situación actual de la empresa de manera integral y efectiva, se establecerá un baremo que abarque los aspectos clave del negocio. Este baremo servirá como una herramienta para identificar áreas de fortaleza y oportunidad en diferentes áreas, como consumidores, calidad, compras, finanzas y proceso de producción.

Visión detallada o concreta: la recolección profunda de información. En esta etapa, el equipo o la persona responsable se enfoca en obtener la mayor cantidad de datos posible sobre el área específica de la empresa que se está estudiando.

El objetivo principal es comprender a fondo la situación actual del área, identificar sus fortalezas y debilidades, y descubrir las oportunidades de mejora que existen.

Cálculos: establecer el estado actual del área o tema en cuestión y determinar su nivel de desempeño de acuerdo al baremo definido. Esta etapa del diagnóstico es fundamental para comprender la situación real del área y tomar decisiones estratégicas para su mejora.

Conclusiones: el análisis profundo de la información recopilada. En este punto, nuestro objetivo es comprender las causas raíz que impiden alcanzar los parámetros establecidos en el baremo y que generan problemas o resultados negativos en el área o tema que se está estudiando.

El análisis de procesos

El análisis de procesos es una herramienta fundamental para identificar las ineficiencias y áreas de mejora en las operaciones de una empresa. En el caso de Full Motos, una empresa dedicada a la distribución de repuestos de desgaste y accesorios de lujo para motos, un análisis de procesos permitirá optimizar su estructura administrativa y funcional, lo que se traducirá en un mejor servicio al cliente, mayor eficiencia y rentabilidad.

Metodología

Para realizar el análisis de procesos en Full Motos, se utilizarán las siguientes técnicas:

- **Diagrama de flujo de procesos:** Se elaborará un diagrama de flujo de procesos para cada uno de los procesos clave de la empresa, como la recepción de pedidos, la preparación de pedidos, el envío de pedidos y la atención al cliente.
- **Observación participante:** Se observará el desarrollo de los procesos en el lugar de trabajo para identificar las ineficiencias y los cuellos de botella.
- **Entrevistas a profundidad:** Se entrevistará a los empleados involucrados en los procesos para obtener su perspectiva sobre las fortalezas y debilidades de los mismos.
- **Análisis de datos:** Se analizarán los datos históricos de la empresa, como los tiempos de entrega, los niveles de inventario y la satisfacción del cliente, para identificar tendencias y patrones.

Definir las prioridades.

Establecer criterios de priorización: El diagnóstico realizado ha revelado que la desorganización empresarial es un problema crítico que afecta negativamente los procesos organizativos de la empresa y, en consecuencia, su desempeño en el mercado de repuestos para motos.

Asignar prioridades: Para llevar a cabo la iniciativa de mejora continua de manera efectiva, es fundamental establecer una estrategia de priorización clara y bien definida. Esta estrategia debe enfocarse en identificar los procesos críticos que impactan en la eficiencia y la competitividad de la empresa, asignar prioridades a las acciones propuestas en función de su urgencia y relevancia, y realizar un análisis costo-beneficio para seleccionar las iniciativas que ofrecen el mayor retorno de inversión.

Desarrollar un plan de acción: Una vez establecidos los objetivos estratégicos y priorizadas las iniciativas de mejora, es fundamental desarrollar un plan de acción detallado que permita alcanzar las metas propuestas de manera efectiva. Este plan debe ser claro, conciso y estar alineado con la estrategia general de la organización.

Entender el escenario: Full Motos, al estar ubicada en un sector donde se vende repuestos y lujos para motos, tiene un entorno específico que influye en su funcionamiento y éxito. La clientela de Full Motos está compuesta principalmente por trabajadores del sector de automotriz. Estos clientes pueden necesitar repuestos y lujos para arreglos de moto. Competirá con otras empresas de repuestos y lujos en la zona. Es fundamental conocer a los competidores locales y su oferta de productos y servicios. Establece relación con proveedores confiables de repuestos y lujos. La calidad y disponibilidad de los productos son cruciales. La ubicación de Full Motos es estratégica, ya que está cerca de su clientela objetivo. La accesibilidad para los clientes y proveedores es fundamental.

Establecer el alcance: Proponer un plan de mejoramiento para la reorganización administrativa y funcional para la empresa Full Motos.

Definir el método: En el plan de mejoramiento se emplea el método cuantitativo para recopilar datos mediante la aplicación de encuestas, observación y entrevista directa; permitiendo un análisis detallado y profundo. Como instrumento principal para obtener datos paralelamente, la observación se llevará a cabo para identificar aspectos cualitativos, proporcionando una evaluación detallada de los procesos establecidos para lograr la mejora organizacional.

Definir el equipo: El equipo con el que se trabajará será la gerencia administrativa en simultáneo con auxiliares del área administrativa.

Procedimientos

El diagnóstico organizacional es un proceso fundamental para que las empresas comprendan su situación actual, identifiquen áreas de mejora y establezcan estrategias efectivas para alcanzar sus objetivos. Sin embargo, para que este proceso sea realmente útil, es esencial definir claramente los objetivos que se pretenden alcanzar desde el inicio.

Una vez definidos los objetivos y diagnosticada la situación actual de la empresa, es momento de establecer las estrategias que permitirán alcanzar las metas propuestas y mejorar el desempeño organizacional.

El desarrollo de un plan de acción sólido es fundamental para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. Sin embargo, la verdadera clave del éxito radica en la implementación efectiva de este plan. Para ello, es esencial contar con el apoyo y compromiso de la alta dirección y de todos los empleados.

La Planeación Estratégica se ha convertido en una herramienta fundamental para las organizaciones que buscan prosperar en un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico. Al establecer una hoja de ruta clara y alineada con los objetivos a largo plazo, las empresas pueden cosechar una amplia gama de beneficios que impactan tanto en sus resultados financieros como en su reputación e imagen en el mercado.

Fases del diagnóstico en la empresa Full Motos.

El diagnóstico empresarial se hará de la siguiente manera:

1. Se analizará las diversas deficiencias que se están presentando dentro de la empresa como amenazas y debilidades

Amenazas: La empresa enfrenta una fuerte competencia por parte de otras empresas que distribuyen repuestos de desgaste y accesorios de lujo para motos.

La competencia puede aprovechar las debilidades administrativas de la empresa para ganar cuota de mercado si la competencia puede ser más eficiente en los conocimientos de los procesos administrativos y ofrecer sus productos a precios más competitivos.

Los cambios políticos en la normativa de la comercialización del vidrio pueden suponer un desafío para la empresa, especialmente si el personal no está capacitado para cumplir con los nuevos requisitos.

Los cambios económicos que afectan al sector de la construcción pueden provocar una reducción en la demanda de la producción de vidrio, si la empresa no es capaz de cumplir con los plazos de entrega puede perder clientes a favor de competidores que sí puedan cumplir con los plazos.

Debilidades: La empresa tiene una estructura organizacional desorganizada.

falta de procesos de control encaminados a generar orden para los procesos de planeación y despacho de los pedidos realizados. Desconocimiento de las funciones y responsabilidades de los empleados. Falta de comunicación y organización entre los

empleados. Ausencia parcial de los camiones de despacho. Inexistencia de planeación estratégica en los procesos administrativos. Crecimiento empírico administrativo por parte de los propietarios

Pasos para estudio de procesos

la empresa Full Motos según el análisis en los procesos apuntan a realizar un diagnóstico reorganizacional en el departamento administrativo de Full Motos. Proponer estrategias de mejora, plantear un plan de acción para desarrollar la planeación estratégica, y evaluar un estudio costo/beneficio para la implementación de dicha planeación estratégica en la empresa.

Para implementar mejoras en el área administrativa de Full Motos., se llevará a cabo un proceso integral que abarca los siguientes pasos:

Diagnóstico Organizacional: Realizar un análisis exhaustivo de los procesos actuales en el departamento administrativo. Identificar áreas de oportunidad y posibles obstáculos para la eficiencia.

Estrategias de Mejoramiento: Desarrollar estrategias específicas para abordar las áreas identificadas en el diagnóstico. Establecer metas claras y medibles para evaluar el éxito de las mejoras propuestas.

Planeación Estratégica: Formular un plan de acción detallado para implementar mejoras en la planeación estratégica de la empresa. Involucrar a los miembros del departamento administrativo en la planificación y ejecución

Estudio Costo/Beneficio: Realizar un análisis detallado de los costos asociados con la implementación de las mejoras propuestas. Evaluar los beneficios esperados, tanto a corto como a largo plazo, para justificar la inversión.

Pasos para calcular los costos de la propuesta

procedimientos para definir los costos de la implementación de un plan de mejoramiento organizacional de la empresa Full Motos:

Estimación de Recursos: Identificar los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para cada fase del proyecto. Obtener cotizaciones para productos o servicios externos si es necesario.

Cálculo de Costos Directos e Indirectos: Cuantificar los costos directos, como la adquisición de tecnología o la contratación de consultores. Evaluar los costos indirectos, como el tiempo dedicado por el personal al proyecto.

Evaluación de Costos de Capacitación: Calcular los costos asociados con la formación del personal en nuevas prácticas o herramientas. Considerar los costos de materiales de formación

Presupuesto de Comunicación: Estimar los costos relacionados con la comunicación interna y externa sobre el plan de mejora. Incluir gastos para reuniones, material de comunicación y otros medios de difusión.

Análisis de Costo/Beneficio: Realizar un análisis detallado de los costos frente a los beneficios esperados para justificar la inversión.

Aprobación y Revisión Continua: Presentar el de costos a los responsables y obtener la aprobación. Revisar y ajustar los costos según sea necesario a lo largo de la implementación.

6. Reseña Histórica Empresarial

Full Motos nace el 30 de noviembre de 2022 con la misión de ofrecer repuestos de calidad a precios accesibles, ayudando a talleres y almacenes pequeños a crecer y fortalecerse en el mercado. Desde sus inicios, la empresa se enfocó en brindar garantía y un servicio confiable, lo que le permitió consolidarse rápidamente dentro del sector.

En el primer año de operación, Full Motos logró un crecimiento significativo, expandiendo su cobertura a nivel nacional. Sin embargo, su mayor clientela se encuentra en Cali y sus alrededores, donde ha construido relaciones sólidas con negocios locales que confían en su compromiso con la calidad y el buen servicio. Actualmente, Full Motos sigue trabajando para ampliar su alcance y continuar siendo un aliado clave para quienes buscan repuestos confiables a precios favorables y competitivos

Análisis de las 5 Fuerzas de Porter

1. Amenaza de Nuevos Entrantes

Alta: El mercado de repuestos para motocicletas en Cali presenta facilidad de entrada, ya que existen múltiples proveedores nacionales e internacionales y no se requiere una inversión inicial excesiva para montar un negocio de comercialización.

Factores que aumentan la amenaza:

- Crecimiento constante del parque automotor de motocicletas en Colombia.
- Acceso a proveedores nacionales e internacionales.
- Mayor facilidad para comercializar productos a través de canales digitales.

Factores que disminuyen la amenaza:

- Necesidad de establecer relaciones de confianza con proveedores.
- Requerimiento de experiencia en el sector de repuestos.
- Altos costos de posicionamiento de marca frente a competidores ya establecidos.

2. Poder de Negociación de los Proveedores

Medio: Existen diversos distribuidores y fabricantes de repuestos, lo que reduce el poder de negociación individual, aunque algunos proveedores con marcas reconocidas mantienen una posición fuerte.

Factores que aumentan el poder de los proveedores:

- Reconocimiento de marca y prestigio en el mercado.
- Control sobre la calidad y disponibilidad de los productos.
- Capacidad de ofrecer condiciones comerciales ventajosas a grandes distribuidores.

Factores que disminuyen el poder de los proveedores:

- Existencia de varios proveedores alternativos en el mercado.
- Facilidad de cambio de proveedor sin altos costos.
- Competencia entre distribuidores por captar clientes minoristas y mayoristas.

3. Poder de Negociación de los Clientes

Medio-Alto: Los clientes tienen múltiples opciones de compra en el mercado de repuestos para motocicletas, lo que les otorga cierto poder de negociación, especialmente en precio y calidad.

Factores que aumentan el poder de los clientes:

- Alta oferta de marcas y establecimientos en Cali.
- Comparación de precios y productos a través de internet y redes sociales.
- Preferencia por productos de calidad a precios accesibles.

Factores que disminuyen el poder de los clientes:

- Limitada información técnica de algunos consumidores.
- Dependencia de la asesoría de los vendedores.
- Fidelización hacia empresas que brindan confianza y buen servicio postventa.

4. Amenaza de Productos Sustitutos

Media: Aunque existen opciones como repuestos genéricos o productos de segunda mano, los repuestos originales y de calidad siguen siendo la opción preferida por los consumidores.

Factores que aumentan la amenaza de sustitutos:

- Mayor disponibilidad de repuestos genéricos a menor costo.
- Incremento en el comercio informal de repuestos usados.
- Consumidores con bajo poder adquisitivo que priorizan precio sobre calidad.

Factores que disminuyen la amenaza de sustitutos:

- Mayor durabilidad y garantía de los repuestos originales.
- Mayor seguridad y confianza en productos certificados.
- Riesgo de fallas o menor rendimiento en productos sustitutos.

5. Rivalidad entre Competidores

Alta: El mercado de repuestos para motocicletas en Cali es altamente competitivo debido a la gran cantidad de establecimientos, distribuidores y marcas disponibles.

Factores que aumentan la rivalidad:

- Similitud en la oferta de productos entre empresas del sector.
- Estrategias de precios bajos para atraer clientes.
- Competencia de tiendas físicas y canales de venta digital.
- Constante llegada de nuevas marcas y distribuidores.

Factores que disminuyen la rivalidad:

- Diferenciación mediante la calidad del servicio al cliente.
- Ofrecimiento de garantías y confianza en los productos.
- Estrategias de fidelización como descuentos y promociones.

6.1. Tipo De Empresa

Comercial (la empresa actualmente no está legalmente constituida, está en proceso)

6.2. Capital Social

Full Motos inicio con un capital de \$500.000 pesos colombianos y actualmente presenta un capital de \$10.000.000

6.3. Objeto Social

Full Motos tiene como Objeto Social la compra, venta y distribución de repuestos y accesorios para motocicletas

6.4. Misión

En Full Motos, nos dedicamos a la distribución de repuestos para moto con precios accesibles y garantía, brindando soluciones confiables a talleres y almacenes pequeños. Nuestro objetivo es impulsar el crecimiento de nuestros clientes, ofreciéndoles productos de calidad y un servicio eficiente que les permita fortalecer sus negocios.

Visión

Para el año 2030, Full Motos será una de las principales distribuidoras de repuestos para motos en Colombia, reconocida por su compromiso con la calidad, el servicio y la accesibilidad. Buscamos expandir nuestra presencia a más regiones del país, consolidando alianzas estratégicas y mejorando continuamente nuestra oferta para ser la primera opción de talleres y almacenes en busca de repuestos confiables y económicos.

6.5. Política De Empresa

Actualmente Full Motos no cuenta con políticas

6.6. Estructura Empresarial

Actualmente la empresa no posee un organigrama grafico estructural que se pueda evidenciar

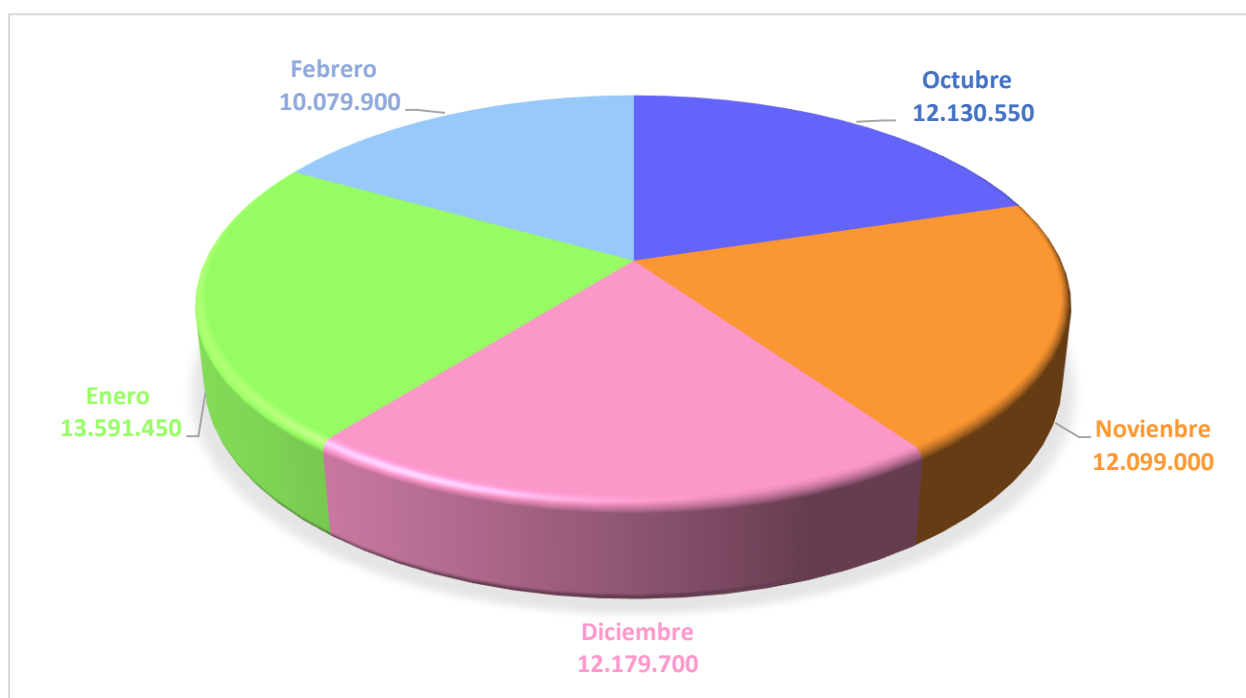
6.7. Portafolio De Productos

CORREA YAMAHA	DISCO CLUTCH
DADOS YAMAHA	CUNA DIRECCION
PASTILLA FRENO	FILTRO ACEITE
BANDA	FILTRO GASOLINA
KIT CADENILLA	FILTRO AIRE
BOMBA DE FRENO	CAPUCHON L
ORING TASA CARBURADOR	SILICONA GRIS
RETEN BARRAS	MANGUERA DE FRENO
KIT RENTE MOTRO	MAGUERA GASOLINA
SELLO VALVULA	ESPEJO
PORTA FUIBLE	IMPERMEABLE PLASTICO
FLASHER DIRECCIONAL	MANGOS NEGOR
SWICHE ESTACIONARIA	MAYA SILLIN TERMICA
PITO	NEUMATICO
BOMBILLO LED	VALVULA SELLOMATIC
EXPLORADORA	BATERIA
RELAY DE ENCEDIDO	CADENA
CDI	CAUCHO CAMPANA
REGULADOR	KIT ARRASTRE
CORONA ENCENDIDO	TAPA VALVULA
TROMPO STOP DE PUNTO	JUEGO DE VALVULAS
BOTONES PITO- DIRECCIONAL-STAR-LUCES	ANILLO DE EXOSTO
BUJIA NGK	ARBOL DE LEVAS
CILINDRO COMPLETO	CUCHARAS
BIELA	EMPAQUE CULATIN
BOMBA DE LUBRICACION	KIT MEDIO EMPAQUE
BALINERA KOYO	EMPAQUE COMPLETO
PIÑON VELOCIMETRO	

6.8. Mercado

- Talleres medianos para motocicletas
- Almacenes y tiendas que vendan repuestos para moto
- Persona natural

6.9. Evolución Financiera



Full Motos cerró 2024 con cifras financieras estables, reflejando una buena gestión en los últimos meses del año. En enero de 2025 se registró un notable repunte, impulsado por estrategias comerciales y el efecto post-navideño. Sin embargo, en febrero hubo una caída considerable, que fue estacional debido a que para el comercio de los repuestos para motos es el mes en el que se reflejan las ventas más bajas del año.

7. Análisis de la situación actual de la empresa

Ventas e ingresos

Ingresos: \$11 millones con 100 pedidos (promedio de \$110.000 por pedido).

Estabilidad: Las ventas se han mantenido estables, lo cual es bueno, pero también indica que hay oportunidad de crecer.

Producto estrella

Las pastillas de freno son el producto más vendido, lo que le da una buena base para crear promociones, combos o fidelización basada en este repuesto.

Clientes frecuentes

Tener talleres y almacenes como clientes es una gran ventaja. Es un canal estable y recurrente. Lo ideal sería aumentar la recompra mensual de estos mismos clientes.

7.1. Análisis del sector:

El sector de repuestos para motocicletas en Colombia ha experimentado un crecimiento notable en el último año, impulsado por el aumento en las ventas de motocicletas. Durante 2024, se registraron 815.601 motocicletas nuevas, lo que representa un incremento del 20,17% en comparación con 2023.

Este incremento en la venta de motocicletas ha fortalecido la industria de repuestos y consumibles, que cuenta con una amplia red comercial y una oferta diversa de productos certificados. Esto facilita a los consumidores la adquisición de componentes originales y de calidad.

7.2. La competencia

El Valle del Cauca tiene una alta competencia, pero también es una zona con demanda creciente por el uso de motos.

Hay grandes distribuidores y marcas con estructura sólida, pero también muchos clientes que prefieren trato cercano, asesoría directa y rapidez, ahí es donde Full Motos puede brillar.

7.3. El mercado actual

En el Valle del Cauca se concentra aproximadamente el 15% del parque de motos de Colombia, lo que lo hace uno de los mercados más grandes del país.

En febrero de 2025, las ventas de motos aumentaron un 25% en Colombia, lo cual impulsa también la demanda de repuestos.

Si se consideran los ingresos mensuales de Full Motos frente a los cientos de talleres y distribuidores del Valle, la participación de full Motos puede estar actualmente entre el 0.5% y 1% del mercado local, lo cual es bueno para una empresa en crecimiento y con enfoque especializado.

Full Motos tiene una base sólida y fiel de clientes, pero todavía hay mucho espacio para crecer, especialmente si se amplía la cobertura o se fortalece la presencia digital.

7.4. Estrategias de mercadeo y ventas

- **Estrategias de ventas (para subir ingresos y pedidos)**

- a. Combos inteligentes**

Ejemplo:

"Kit de frenos completo" (pastillas + líquido + limpiador) con precio especial.

Aumenta el ticket promedio y motiva a comprar más por pedido.

- b. Recompra mensual con beneficio**

Ejemplo:

"Si compran mínimo 3 veces al mes, se obtiene un 5% de bono en la siguiente."

Esto amarra a los talleres/clientes frecuentes.

- c. Catálogo de precios exclusivo para talleres**

Crea una lista con precios preferenciales y acceso solo por WhatsApp o PDF personalizado. Se sienten especiales y genera fidelidad.

- d. Ruta de entregas eficiente**

Organizar entregas por zonas y días

Ejemplo:

Norte de Cali martes y jueves.

Se ahorran costos y se da un mejor servicio.

- **Estrategias de mercadeo (para atraer nuevos clientes)**
 - a. Presencia en redes sociales**

Publicar contenido que ayude:

- Tips para talleres (cómo elegir la mejor pastilla de freno)
- Videos cortos mostrando productos
- Casos de éxito de talleres que compran en Full Motos

- b. Publicidad local con enfoque directo**

Anuncios pagados en Facebook e Instagram dirigidos a mecánicos, almacenes y moteros en Cali y alrededores.

Costo bajo, pero impacto alto si se segmenta bien.

- c. Alianzas con talleres pequeños**

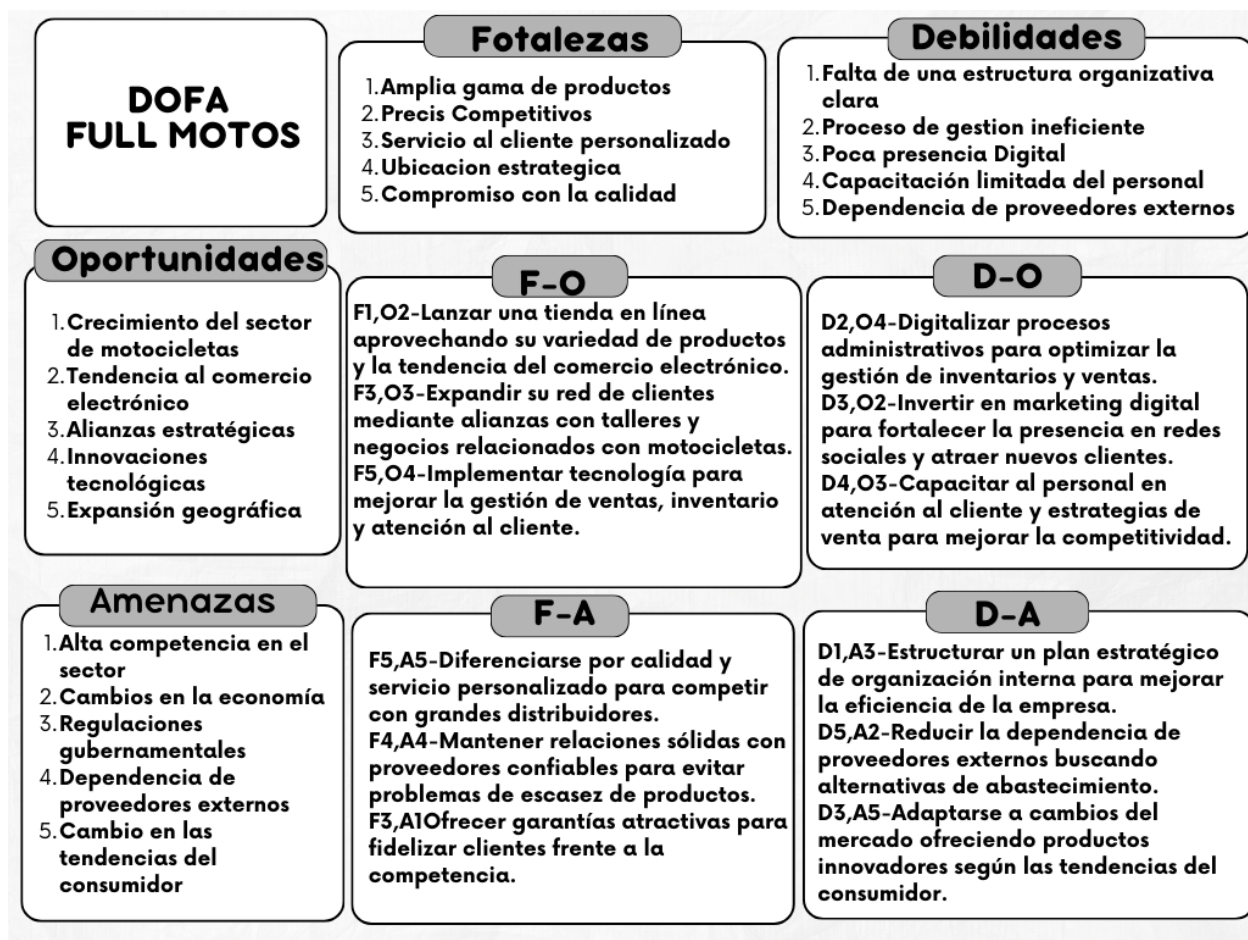
Ofrecer que recomienden Full Motos a sus clientes y se les da algún incentivo (bono, comisión o publicidad cruzada).

- d. Presencia en eventos o ferias de motos locales**

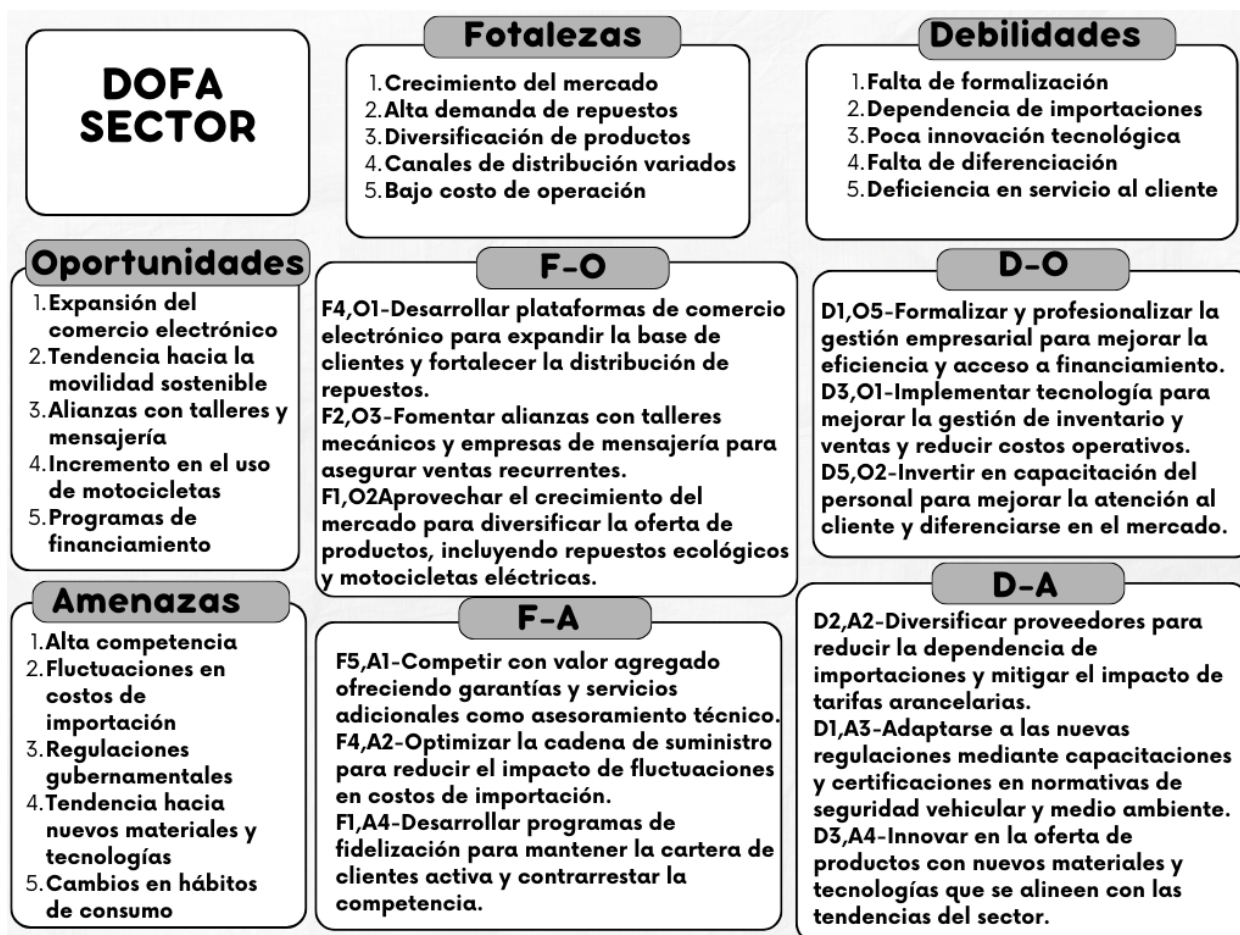
Es muy útil para reforzar la marca, repartir calcomanías o tarjetas con descuentos.

7.5. Matriz DOFA

Análisis interno y Externo de Full Motos



7.5.1. Matriz DOFA Sector



8. Plan de Mejoramiento

Plan de mejoramiento para la reorganización administrativa y funcional de la empresa

Full Motos

8.1. Área Administrativa

El área administrativa de Full Motos se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar todos los recursos administrativos de la empresa para asegurar su funcionamiento eficiente y su crecimiento sostenible.

8.2. Diagnostico

Gestión Financiera

Control de ingresos y egresos

Elaboración de presupuestos

Control de caja y cuentas bancarias

Supervisión de pagos a proveedores y cobros a clientes

Recursos Humanos

Evaluación de desempeño

Control de Inventario

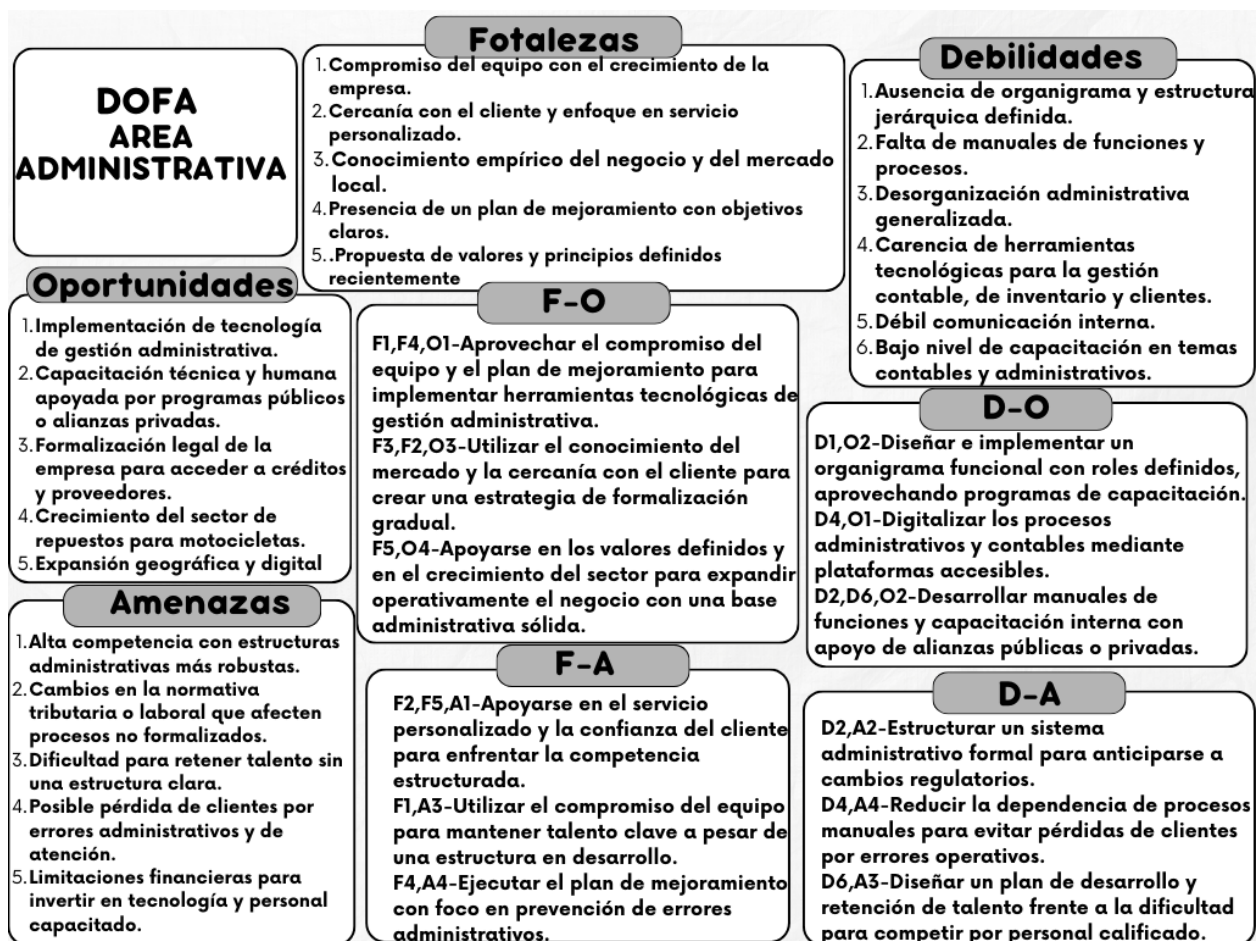
Registro y control de existencias (repuestos, accesorios)

Relaciones con Proveedores y Clientes

Manejo de contratos y compras

Atención administrativa a clientes (facturación, garantías, reclamos)

8.2.1. La matriz DOFA para el área administrativa



8.3. Plan de mejoramiento

Objetivo General

Optimizar los procesos administrativos y operativos de Full Motos para mejorar la eficiencia interna, la atención al cliente y la competitividad en el mercado de repuestos para motocicletas.

Objetivos Específicos

Implementar herramientas tecnológicas de gestión empresarial que permitan automatizar procesos como inventario, facturación y control de pedidos en un plazo de 3 meses.

Reorganizar la estructura administrativa, definiendo roles y funciones claras para mejorar la eficiencia en la toma de decisiones y la comunicación interna.

Fortalecer la presencia digital y la atención al cliente, creando canales de venta en línea y capacitando al personal en competencias digitales y servicio al cliente.

Estrategias del plan de mejoramiento

ÁREA	ADMINISTRATIVA
ESTRATEGIA 1	Implementar el organigrama administrativo
ESTRATEGIA 2	Elaborar manual de cargos y funciones.
ESTRATEGIA 3	Ejecutar plan de capacitación
ESTRATEGIA 4	Implementar indicadores de gestión

Políticas

En Full Motos, nos comprometemos a ofrecer repuestos de calidad con garantía, precios competitivos y un excelente servicio al cliente. Priorizamos la satisfacción de nuestros clientes, asegurando tiempos de entrega eficientes y una atención rápida y personalizada.

Mantenemos una gestión responsable del inventario, optimizando compras y garantizando disponibilidad. Nuestras relaciones con proveedores y aliados se basan en la ética y el respeto, buscando siempre acuerdos justos y beneficiosos.

Actuamos con honestidad, transparencia y responsabilidad en todas nuestras operaciones, cumpliendo con las normativas comerciales y fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y profesional.

Valores

Calidad: Nos aseguramos de ofrecer repuestos confiables y duraderos.

Compromiso: Priorizamos la satisfacción de nuestros clientes con un servicio excepcional.

Honestidad: Actuamos con transparencia en todas nuestras operaciones.

Responsabilidad: Cumplimos con nuestros compromisos con clientes y proveedores.

Respeto: Valoramos a nuestros clientes, aliados y equipo de trabajo.

Innovación: Buscamos mejorar constantemente nuestros procesos y servicios.

Trabajo en equipo: Creemos en la colaboración para alcanzar el éxito.

Principios

Calidad y Garantía: Ofrecemos repuestos confiables que cumplen con altos estándares, asegurando la satisfacción del cliente.

Compromiso con el Cliente: Brindamos atención personalizada, rápida y eficiente, priorizando sus necesidades.

Precios Justos: Mantenemos tarifas competitivas para apoyar el crecimiento de talleres y almacenes pequeños.

Ética y Transparencia: Actuamos con honestidad en todas nuestras transacciones y relaciones comerciales.

Responsabilidad y Cumplimiento: Respetamos acuerdos con clientes y proveedores, garantizando entregas oportunas.

Innovación y Mejora Continua: Buscamos optimizar procesos y adoptar nuevas estrategias para el crecimiento del negocio.

Trabajo en Equipo: Fomentamos un ambiente colaborativo y profesional dentro de nuestra empresa.

Implementación del Plan de Acción

En el siguiente cuadro se presentan los planes de acción estratégicos desarrollados para la mejora del área administrativa de Full Motos. En cada estrategia se detallan los factores involucrados, los objetivos principales, el tiempo de ejecución y los costos estimados para un periodo de un año.

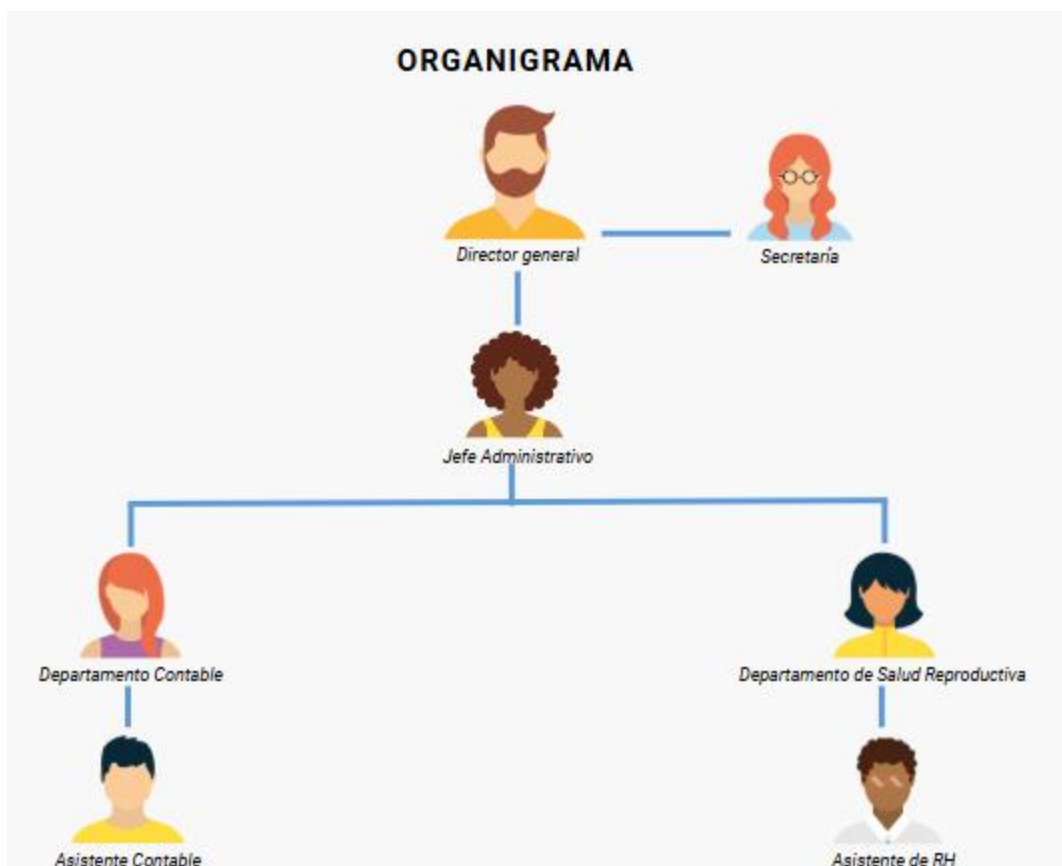
Cabe aclarar que los costos se valoran para un plazo anual. Para estrategias que implican actividades mensuales o recurrentes, el costo corresponde al total

acumulado durante el año. Para aquellas de ejecución única, el valor corresponde al gasto total por su realización. Algunas estrategias incluyen implementaciones que, a largo plazo, permitirán retorno o ahorro económico, por lo que dichos montos no se consideran un costo recurrente del plan de mejoramiento.

Plan de Acción


Plan de Acción						
Area	Estrategias	Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsable	Costo
Gerencia, Administración, Recursos Humanos y Contabilidad	Implementar el Organigrama Administrativo	Establecer una estructura jerárquica clara y funcional	Diseñar encuesta para identificar funciones actuales de cada cargo	2 días	Gerente General/ Jefe Administrativo/ Recursos Humanos	100.000
			Elaborar propuesta de organigrama	2 días		150.000
			Diseñar el organigrama	3 días		300.000
			Aprobación del jefe inmediato	1 día		-
			Socializar con el equipo	1 día		200.000
			Publicarlo internamente	1 día		100.000
	Elaborar Manual de Cargos y Funciones	Formalizar las funciones de cada puesto para evitar duplicidad de tareas	Recolección de la información para identificar las funciones de cada uno de los empleados	3 días (6-8 horas por día)	Jefe Administrativo	-
			Redacción de manuales	4 días (8 horas por día)		400.000
			Validación con empleados	2 días (reuniones cortas)		-
			Aprobación gerencial	1 día (revisión + firma)		-
	Ejecutar Plan de Capacitaciones	Mejorar el desempeño del equipo mediante formación continua	Identificar necesidades de capacitación	3 días (entrevistas y análisis)	Area de Recursos Humanos	300.000
			Contratar capacitadores (SENA u otro)	3 a 5 días (gestión y acuerdos)		300.000
			Ejecutar sesiones de formación	1 a 3 semanas (según cronograma)		600.000
	Implementar Indicadores de Gestión para el Area Administrativa	Medir y controlar la eficiencia administrativa con métricas claras	Definir indicadores clave	3 días	Jefe Administrativo/Contabilidad	150.000
			Crear hoja de control (Excel)	6 días		250.000
			Asignar responsables y frecuencia de medición	1 día		-

Organigrama



MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES - ÁREA ADMINISTRATIVA FULL MOTOS

Objetivo: Establecer de manera clara y concisa las responsabilidades, requisitos y relaciones jerárquicas de cada puesto dentro del área administrativa de Full Motos, con el fin de optimizar el desempeño, facilitar la comunicación y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

	GERENCIA GENERAL	Código: FT-SST-016
	PERFIL DE CARGO	Versión: 001
		Fecha: Junio 2025

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO


Nombre del cargo	Gerente General
Area o dependencia	Gerencia
Cargo del jefe inmediato	Propietario
Personal a cargo	S
Objetivo General del cargo	Dirigir, planificar, organizar, coordinar y controlar todas las operaciones y estrategias de Full Motos, asegurando la rentabilidad, el crecimiento sostenible y el cumplimiento de la visión y misión de la empresa.

PERFIL DEL CARGO

Formación académica	Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería, Negocios o campo relacionado.
Experiencia requerida	Mínimo 5 años de experiencia en gestión o dirección de empresas, preferiblemente en el sector automotriz
Habilidades específicas	Liderazgo, toma de decisiones estratégicas, visión de negocio, comunicación efectiva, negociación, capacidad de análisis financiero, gestión de equipos.
Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)	Crecimiento de ingresos y rentabilidad, Satisfacción del cliente, Cumplimiento de Objetivos estratégicos, Eficiencia operativa
Salario	\$ 3.176.598,00
Ciudad	Cali

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1	Supervisar el desempeño general de la organización y asegurar el cumplimiento de metas.
2	Aprobar presupuestos y asignar recursos.
3	Tomar decisiones estratégicas clave en cuanto a inversiones, expansión, y nuevos servicios/productos.
4	Mantener relaciones clave con proveedores, clientes estratégicos, entidades financieras y gubernamentales.
5	Promover un ambiente de trabajo positivo y la cultura organizacional.
6	Evaluar el riesgo y desarrollar planes de contingencia.

	JEFE ADMINISTRATIVO	Código: FT-SST-016
	PERFIL DE CARGO	Versión: 001
		Fecha: Junio 2025

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO


Nombre del cargo	Jefe Administrativo
Área o dependencia	Administración
Cargo del jefe inmediato	Gerente General
Personal a cargo	S
Objetivo General del cargo	Coordinar, supervisar y optimizar todos los procesos administrativos de Full Motos, garantizando la eficiencia, el control y el soporte adecuado a las demás áreas para el correcto funcionamiento de la empresa.

PERFIL DEL CARGO

Formación académica	Profesional en Administración de Empresas, Contaduría Pública, o carreras afines.
Experiencia requerida	Mínimo 2 años de experiencia en roles administrativos con personal a cargo.
Habilidades específicas	Organización, planificación, liderazgo de equipos, resolución de problemas, comunicación, manejo de Microsoft Office.
Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)	Eficiencia en la gestión de procesos administrativos, Cumplimiento de plazos en tareas administrativas, Control de costos administrativos, Satisfacción del personal interno con el soporte administrativo.
Salario	\$ 2.500.000,00
Ciudad	Cali

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1	Planificar, organizar y supervisar las actividades diarias del personal administrativo.
2	Establecer y mejorar procedimientos administrativos (ej. facturación, compras, inventario administrativo).
3	Controlar el cumplimiento de presupuestos del área administrativa.
4	Gestionar y mantener los registros de la empresa (contratos, licencias, permisos).
5	Coordinar con el área de contabilidad para la preparación de informes financieros.
6	Supervisar la gestión de recursos humanos (selección, inducción, nómina, capacitación).
7	Administrar los recursos materiales y servicios generales de la oficina (suministros, mantenimiento).
8	Resolver problemas operativos y administrativos que surjan.
9	Implementar y hacer seguimiento a las políticas establecidas por la Gerencia General.

	CONTADOR	Código: FT-SST-016
	PERFIL DE CARGO	Versión: 001
		Fecha: Junio 2025

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO


Nombre del cargo	Contador
Área o dependencia	Contabilidad y Finanzas
Cargo del jefe inmediato	Jefe Administrativo
Personal a cargo	No
Objetivo General del cargo	Mantener los registros contables y financieros de Full Motos de manera precisa y oportuna, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes y proporcionando información financiera confiable para la toma de decisiones.

PERFIL DEL CARGO

Formación académica	Técnico o Tecnólogo en Contabilidad o Contaduría Pública.
Experiencia requerida	Mínimo 1 años de experiencia en funciones contables.
Habilidades específicas	Precisión, atención al detalle, conocimientos sólidos de contabilidad y normatividad tributaria (colombiana), manejo avanzado de Excel.
Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)	Precisión de los registros contables, Cumplimiento de fechas límite de impuestos, Rapidez en la elaboración de informes financieros, Reducción de errores en facturación y pagos.
Salario	\$ 1.800.000,00
Ciudad	Cali

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1	Registrar y procesar todas las transacciones contables (ventas, compras, pagos, cobros).
2	Conciliar cuentas bancarias y otras cuentas contables.
3	Preparar y presentar impuestos nacionales y locales.
4	Elaborar estados financieros (Balance General, Estado de Resultados).
5	Gestionar la facturación y el seguimiento de cartera.
6	Administrar el proceso de pagos a proveedores.
7	Apoyar en la elaboración de presupuestos y proyecciones financieras.
8	Atender requerimientos de auditorías internas o externas.

	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	Código: FT-SST-016
	PERFIL DE CARGO	Versión: 001
		Fecha: Junio 2025

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO


Nombre del cargo	Coordinador de Recursos Humanos
Área o dependencia	Recursos Humanos
Cargo del jefe inmediato	Jefe Administrativo
Personal a cargo	No
Objetivo General del cargo	Gestionar los procesos relacionados con el personal de Full Motos, desde la contratación hasta el desarrollo y bienestar de los empleados, asegurando el cumplimiento de la legislación laboral y el mantenimiento de un clima laboral favorable.

PERFIL DEL CARGO

Formación académica	Técnico o Tecnólogo en Gestión Humana, o estudiante de Psicología, Administración de Empresas o carreras afines.
Experiencia requerida	Mínimo 1 años de experiencia en funciones de recursos humanos.
Habilidades específicas	Empatía, discreción, organización, conocimientos de legislación laboral (colombiana), comunicación interpersonal.
Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)	Tiempo promedio de contratación, Índice de rotación de personal, Cumplimiento de la normativa laboral, Satisfacción del empleado (a través de encuestas de clima).
Salario	\$ 1.800.000,00
Ciudad	Cali

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1	Apoyar en el proceso de reclutamiento y selección de personal.
2	Gestionar la documentación de ingreso de nuevos empleados y la inducción.
3	Administrar la nómina, seguridad social y parafiscales en coordinación con contabilidad.
4	Llevar el control de vacaciones, incapacidades y licencias.
5	Organizar actividades de capacitación y desarrollo para el personal.
6	Gestionar el archivo de hojas de vida y expedientes del personal.
7	Atender consultas y resolver problemas relacionados con el personal.
8	Velar por el cumplimiento de las normativas de seguridad y salud en el trabajo.
9	Contribuir al mantenimiento de un buen clima laboral.

	SECRETARIA DE GERENCIA	Código: FT-SST-016
	PERFIL DE CARGO	Versión: 001
		Fecha: Junio 2025

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Secretaria Ejecutiva - Nivel Administrativo
Area o dependencia	Gerencia General
Cargo del jefe inmediato	Gerente General
Personal a cargo	No
Objetivo General del cargo	Brindar apoyo administrativo y logístico a la Gerencia General, gestionando agendas, comunicaciones y documentación para garantizar el buen funcionamiento operativo de la oficina.

PERFIL DEL CARGO

Formación académica	Técnica o Tecnóloga en Asistencia Administrativa, Secretariado Ejecutivo o carreras afines.
Experiencia requerida	Mínimo 2 años en cargos similares, preferiblemente en organizaciones del sector privado o corporativo.
Habilidades específicas	Excelente comunicación verbal y escrita, Manejo de herramientas ofimáticas (Word, Excel, Outlook), Organización y manejo del tiempo, Discreción y confidencialidad, Atención al detalle, Habilidad para priorizar tareas y resolver problemas
Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)	Tiempo de respuesta en la gestión de comunicaciones (correos, llamadas), Nivel de satisfacción del Gerente (encuesta interna), Exactitud en la elaboración de documentos (actas, informes, etc.), Cumplimiento de plazos en gestión documental o trámites internos.
Salario	\$ 1.500.000,00
Ciudad	Cali

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1	Coordinar y mantener actualizada la agenda del Gerente General.
2	Recibir, redactar y archivar correspondencia oficial.
3	Atender llamadas y coordinar reuniones.
4	Gestionar viajes y logística de eventos.
5	Elaborar informes, actas y presentaciones.
6	Administrar y controlar documentos confidenciales.

PLAN DE CAPACITACIÓN – ÁREA ADMINISTRATIVA – FULL MOTOS

Cargo	Tema de Capacitación	Objetivo	Duración	Frecuencia	Modalidad	Responsable	Día Programado
Gerente General	Planeación Estratégica y Toma de Decisiones	Fortalecer habilidades en toma de decisiones y formulación de estrategias.	8 horas	Anual	Presencial	Consultor externo	15/05/2025
Jefe Administrativo	Liderazgo y Gestión de Equipos	Desarrollar habilidades de liderazgo, motivación y delegación de tareas.	6 horas	Semestral	Presencial	Gerente General	20/05/2025
Contabilidad y Finanzas	Normas NIIF y Software Contable	Actualizar conocimientos contables y manejo de herramientas digitales.	10 horas	Trimestral	Virtual	Jefe Administrativo	28/05/2025
Recursos Humanos	Legislación Laboral Colombiana y Nómina Electrónica	Mejorar el cumplimiento normativo y eficiencia en gestión de personal.	8 horas	Semestral	Presencial	Outsourcing o SENA	11/06/2025
Atención al Cliente	Servicio al Cliente y Comunicación Asertiva	Brindar herramientas para mejorar la atención y fidelización de clientes.	6 horas	Trimestral	Virtual o mixta	Área de RR-HH	13/06/2025
Recepción	Protocolo de Atención y Herramientas Ofimáticas	Mejorar el trato al público y uso de herramientas administrativas básicas.	5 horas	Semestral	Presencial	Área de RR-HH/ Instructor	27/06/2025

 FORMATO DE CAPACITACIÓN					
Nombre de la capacitación					
Objetivo de la capacitación	Registrar y controlar la participación de los colaboradores en los diferentes procesos de capacitación desarrollados en la organización, con el fin de mejorar su desempeño, competencias y conocimientos laborales.				
Datos de la Capacitación					
Tema de la Capacitación	Fecha	Modalidad (Presencial/Virtual)	Facilitador	Lugar	
Registro de Asistentes					
Nº	Nombre del Asistente	Número de Cédula	Cargo	Número de Teléfono	Firma
1					
2					
3					
4					
5					
Observaciones					
Firma del Responsable					
Nombre Completo	Cargo	Firma	Fecha		

INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FULL MOTOS

Indicador	Fórmula / Cálculo	Frecuencia	Objetivo
1. Cumplimiento del presupuesto	$(\text{Gasto real} / \text{Presupuesto asignado}) \times 100$	Mensual	Controlar el uso eficiente de los recursos económicos.
2. Rotación de inventario	$\text{Costo de ventas} / \text{Inventario promedio}$	Mensual	Evaluar la eficiencia en la gestión del stock y evitar sobrecostos.
3. Tiempo promedio de respuesta al cliente	$\text{Total minutos empleados} / \text{Número de solicitudes}$	Mensual	Medir la rapidez del área en resolver inquietudes o reclamos.
4. Nivel de satisfacción del cliente	$(\text{Clientes satisfechos} / \text{Clientes encuestados}) \times 100$	Trimestral	Evaluar el servicio al cliente y detectar oportunidades de mejora.
5. Índice de cumplimiento de tareas administrativas	$(\text{Tareas realizadas} / \text{Tareas planificadas}) \times 100$	Semanal	Verificar la productividad del personal administrativo.
6. Eficiencia en cuentas por cobrar	$(\text{Cuentas cobradas} / \text{Cuentas emitidas}) \times 100$	Mensual	Medir la gestión de cartera y recuperación de dinero.
7. Ausentismo laboral administrativo	$(\text{Días ausentes} / \text{Días laborales posibles}) \times 100$	Mensual	Identificar causas de ausencias y planificar mejor los recursos humanos.
8. Exactitud contable	$(\text{Errores detectados} / \text{Total de transacciones}) \times 100$	Mensual	Medir la calidad del proceso contable y prevenir errores fiscales.
9. Cumplimiento de entregas de informes	$(\text{Informes entregados a tiempo} / \text{Total informes programados}) \times 100$	Mensual	Evaluar la responsabilidad y organización del área contable/administrativa.
10. Nivel de capacitación cumplido	$(\text{Horas de capacitación realizadas} / \text{Horas planificadas}) \times 100$	Semestral	Medir el compromiso con la formación del personal y desarrollo profesional.

9. Análisis Costo - Beneficio del Plan de Acción Administrativo

Costo Total del Plan de Acción

Estrategia	Costo Total (COP)
Implementar el organigrama administrativo	\$ 850.000
Elaborar manual de cargos y funciones	\$ 400.000
Ejecutar plan de capacitaciones	\$ 1.200.000
Implementar indicadores de gestión	\$ 400.000
Total, Inversión Estimada	\$ 2.850.000

Beneficios Esperados (Estimación Anual Aproximada)

Beneficio Proyectado	Valor Estimado (COP)
Aumento en productividad administrativa (15–20%)	\$2.500.000 – \$3.500.000
Reducción de errores operativos y contables	\$900.000 – \$1.200.000
Mejora en calidad de servicio y atención al cliente	\$2.500.000 – \$4.000.000
Reducción en rotación y ausentismo de personal	\$700.000 – \$1.000.000
Total, Beneficio Estimado Anual	\$6.600.000 – \$9.700.000

Relación Costo – Beneficio (ROI)

Fórmula: Beneficio / Inversión = ROI estimado

ROI mínimo: \$6.600.000 / \$2.850.000 = 2,31

ROI máximo: \$9.700.000 / \$2.850.000 = 3,40

El retorno de la inversión (ROI) estimado se encuentra entre 2,3 y 3,4, lo que significa que, por cada peso invertido, FULL MOTOS puede obtener entre \$2,30 y \$3,40 en beneficios anuales.

Esto evidencia que el plan de acción no solo es financieramente viable, sino también altamente rentable, estratégico y sostenible, generando un impacto positivo en la eficiencia administrativa, la calidad del servicio y la estabilidad del talento humano.

10. Conclusiones

Full Motos enfrenta problemas debido a la falta de una estructura administrativa y funcional eficiente, lo que dificulta su crecimiento y la calidad del servicio al cliente.

La empresa necesita implementar procesos de reorganización administrativa y funcional para mejorar la coordinación entre departamentos, compartir información eficientemente y evitar retrasos y errores en los procesos.

La investigación propone desarrollar un plan de mejoramiento basado en teorías administrativas como las de Porter, Fayol y Taylor, así como la teoría del capital humano, para lograr una reorganización efectiva.

Este plan de mejoramiento busca definir roles y responsabilidades, diseñar un sistema de comunicación eficaz, estandarizar procesos administrativos, establecer herramientas tecnológicas para la gestión y, en última instancia, permitir el crecimiento sostenible de Full Motos y la satisfacción del cliente.

La desorganización administrativa representa el principal obstáculo para el crecimiento de Full Motos. La falta de una estructura formal, roles definidos y manuales de procedimiento limita la eficiencia operativa y genera confusión entre los colaboradores.

El crecimiento empírico sin planeación estratégica ha generado brechas estructurales. Aunque la empresa ha demostrado potencial comercial, su gestión interna carece de herramientas técnicas, procesos estandarizados y tecnología de apoyo, lo que restringe su competitividad.

El análisis teórico aplicado evidencia que es posible lograr mejoras significativas mediante una reorganización estructurada. Las teorías de administración de Fayol, Taylor y Porter, así como el enfoque de capital humano, se configuran como marcos conceptuales idóneos para rediseñar los procesos y optimizar la eficiencia.

Existen oportunidades claras de mejora en la relación con los clientes y la toma de decisiones. La implementación de herramientas tecnológicas, formación al personal y un enfoque estratégico en el servicio al cliente pueden generar un impacto positivo medible en la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.

El plan de mejoramiento propuesto es viable y rentable. El análisis costo-beneficio indica un retorno de inversión favorable, lo que justifica plenamente su ejecución a corto y mediano plazo.

Recomendaciones

El problema central de la empresa es la desorganización. Implementar el plan de mejoramiento propuesto es crucial, no solo como un proyecto, sino como una inversión esencial para el futuro de Full Motos.

Establecer una estructura jerárquica clara y definir las responsabilidades de cada empleado es fundamental. Esto evitará la confusión, duplicidad de esfuerzos y mejorará la coordinación.

Documentar los procesos clave de la empresa en manuales estandarizará las tareas, facilitará la capacitación de nuevos empleados y preservará el conocimiento institucional.

Establecer canales de comunicación efectivos entre los departamentos es esencial para evitar retrasos, errores y falta de coordinación.

Considerar la implementación de software de gestión para automatizar tareas como el control de inventario, facturación y gestión de clientes. Esto aumentará la eficiencia y reducirá errores.

Proporcionar capacitación en áreas clave, como contabilidad básica y atención al cliente, mejorará las habilidades de los empleados y su desempeño.

Mantener el enfoque en brindar un excelente servicio al cliente, con entregas eficientes, atención personalizada y garantía en los productos, es crucial para la fidelización y el crecimiento.

Dado que la empresa aún no está legalmente constituida, es importante completar este proceso para operar de manera segura y acceder a mayores oportunidades de crecimiento.

Implementar de inmediato una estructura organizacional formal. Esto incluye la creación y socialización de un organigrama, manuales de funciones, políticas internas y canales de comunicación clara entre áreas.

Capacitar continuamente al personal administrativo. Se deben priorizar temáticas relacionadas con contabilidad básica, gestión del cliente, manejo de inventarios y uso de herramientas tecnológicas

Adoptar un sistema digital de gestión administrativa. La automatización de procesos como facturación, control de inventario y seguimiento de pedidos permitirá aumentar la productividad y reducir los errores operativos.

Fortalecer la cultura organizacional. Fomentar el sentido de pertenencia, la colaboración y la comunicación efectiva son pilares clave para una implementación exitosa del cambio.

Formalizar legalmente la empresa. Esto permitirá acceder a beneficios tributarios, líneas de financiación, contratos formales con proveedores y nuevos mercados.

Monitorear periódicamente los avances del plan de mejoramiento. Establecer indicadores de gestión, evaluar resultados y hacer ajustes permitirá garantizar la sostenibilidad y mejora continua del proceso.

11. Bibliografía

- https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa
- https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cualitativa
- <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/entrevistas>
- <https://www.universia.net/es/actualidad/empleo/entrevista-trabajo-como-prepararte-cada-pregunta-1157646.html>
- <https://www.questionpro.com/blog/es/entrevista-estructurada-y-no-estructurada/>
- <https://www.marketingdepymes.com/habilidades/motivacion-laboral/observacion-en-la-empresa/>
- <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Estudio_descriptivo
- <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- <https://es.surveymonkey.com/learn/survey-best-practices/descriptive-research/>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cualitativa
- https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa
- <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>

- <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa
- <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa
- <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa
- <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa
- https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cualitativa
- https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa
- <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- <https://repository.ucatolica.edu.co/items/b697c8ea-87c2-4932-a97e-7be87f65a6e0>
- <https://repository.universidadean.edu.co/entities/publication/76360cd0-b8cb-4541-954e-bb52b4ec7811>