

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA
Y HORIZONTE INSTITUCIONAL DE LA TIENDA LOS SÁNCHEZ**

YESSICA ALEJANDRA BURBANO GOMEZ

**INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO “SIMÓN RODRÍGUEZ”
INTENALCO**

GESTION EMPREARIAL

HARRISON SANCHEZ SEVILLANO

CALI – COLOMBIA

2025

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA
Y HORIZONTE INSTITUCIONAL DE LA TIENDA LOS SÁNCHEZ**

YESSICA ALEJANDRA BURBANO GOMEZ

**PRESENTADO PARA DAR EL TITULO DE: TECNOLOGO EN GESTION
EMPRESARIAL**

HARRISON SANCHEZ SEVILLANO

INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO “SIMÓN RODRÍGUEZ”

INTENALCO

GESTION EMPRESARIAL

CALI – COLOMBIA

2025

Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN	6
2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
2.1	CUADRO DE SÍNTOMAS, CAUSAS, PRONOSTICO Y CONTROL DE PRONOSTICO	
	8	
2.2	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
2.3	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	12
2.4	SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.	12
3	OBJETIVOS	12
3.1	OBJETIVO GENERAL	12
3.2	OBJETIVO ESPECÍFICO	13
4	JUSTIFICACION	13
4.1	JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	13
4.2	JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	15
4.3	JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	15
5	MARCOS	18
5.1	MARCO TEÓRICO	18
5.2	MARCO REFERENCIAL	23
5.3	MARCO CONTEXTUAL	24
5.4	MARCO CONCEPTUAL.	25
5.5	MARCO TEMPORAL	31

5.6	MARCO LEGAL.....	32
6	DISEÑO METODOLÓGICO.....	37
7	CAPITAL SOCIAL	43
7.1	OBJETO SOCIAL	43
7.2	MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA	43
7.3	POLÍTICAS DE LA EMPRESA	44
7.4	ESTRUCTURA EMPRESARIAL – ÁREAS FUNCIONALES	44
8	LA COMPETENCIA ES:	47
8.1	LAS 5 FUERZAS DE PORTER.....	49
8.2	MATRIZ DOFA.....	53
8.3	MATRIZ DOFA PARA EL SECTOR AL QUE PERTENECE LA EMPRESA.....	55
9	DIAGNOSTICO FORMULACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO EN AREA ADMINISTRATIVA.....	57
9.1	ÁREA ADMINISTRATIVA	57
9.2	DIAGNÓSTICO.....	58
	<i>9.2.1 La matriz DOFA para el área administrativa.....</i>	<i>58</i>
9.3	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	60
9.4	IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	61
9.5	PLAN DE ACCIÓN.....	62
9.6	ORGANIGRAMA.....	68
9.7	ANEXOS.....	72
9.8	COSTO BENEFICIO	75
9.9	BENEFICIOS ESPERADOS	75

9.10	RELACIÓN COSTO–BENEFICIO	76
9.11	RECOMENDACIONES.....	77
9.12	CONCLUSIONES.....	78
9.13	BIBLIOGRAFÍA.....	79

1 INTRODUCCIÓN

El desarrollo de este trabajo de investigación surge de la necesidad de fortalecer la gestión administrativa de los negocios tipo tienda de barrio, los cuales constituyen una parte esencial de la economía local y representan un punto de apoyo fundamental para la comunidad, al ofrecer productos de primera necesidad y generar empleo. Sin embargo, este tipo de negocios suele enfrentarse a problemáticas relacionadas con la falta de organización, la ausencia de planeación estratégica y la poca capacitación en temas administrativos y financieros, factores que limitan su competitividad frente a mercados más grandes y estructurados.

El análisis de los factores que influyen en la administración de una tienda de barrio permite identificar debilidades y oportunidades de mejora que, una vez abordadas, pueden traducirse en un aumento del rendimiento laboral, una mejor atención al cliente y un fortalecimiento de la sostenibilidad del negocio. En este sentido, la Tienda Los Sánchez se presenta como un caso de estudio representativo, donde se busca aplicar estrategias administrativas y organizacionales que contribuyan al mejoramiento estructural y operativo del establecimiento.

Este trabajo se apoya en una metodología de tipo mixta, que integra el análisis de datos cualitativos y cuantitativos, lo que permitirá agrupar y organizar información relevante para diseñar un plan de mejoramiento integral. Entre las acciones planteadas se encuentran: la realización de un diagnóstico que identifique las capacitaciones necesarias, el diseño de estrategias administrativas orientadas a la optimización del rendimiento laboral, la elaboración de un plan de acción que favorezca la estructura organizacional de la tienda y la construcción de un estudio de costo/beneficio que determine la viabilidad de las mejoras propuestas.

El aporte de esta investigación no solo radica en su valor académico, al aplicar teorías y enfoques de la administración a un caso práctico, sino también en su impacto social y económico, ya que busca aportar soluciones que fortalezcan la economía familiar, fomenten la formalización empresarial y promuevan el desarrollo comunitario. De esta manera, la investigación se convierte en una herramienta para vincular el conocimiento adquirido durante el proceso de formación académica con la realidad empresarial, consolidando competencias en la gestión administrativa y reafirmando la importancia de la educación como motor de transformación social.

2 Planteamiento del problema

A pesar de que las tiendas de barrio cumplen un papel fundamental en la economía local y en el abastecimiento de productos de primera necesidad, muchas de ellas presentan debilidades en su organización administrativa. Estas falencias suelen reflejarse en la ausencia de planeación estratégica, falta de definición de funciones y escaso control de los procesos internos. En este contexto, la Tienda Los Sánchez, a pesar de contar con más de 10 años de experiencia en la venta de productos como abarrotes, granos, dulces y licores, no dispone de una estructura administrativa formal que permita el adecuado desarrollo de sus actividades ni una correcta gestión del personal.

2.1 Cuadro de síntomas, Causas, Pronóstico y control de pronóstico

Tabla 1

Síntomas, causa, pronóstico y control de pronóstico

Síntomas	Causas	Pronóstico	Control de pronóstico
Falta de comunicación entre jefe y colaboradores.	Es un entorno familiar con lo cual por lazos se presume de las funciones y en una experiencia previa de parte de los colaboradores.	Pueden surgir conflictos entre los colaboradores y dañar lazos de unidad y confianza.	Crear canales de comunicación asertiva y establecerlo en un documento.
No existe implementación ni divulgación de misión, visión, objetivo específico y objetivo general.	Por parte del propietario no tiene el conocimiento de la importancia de este.	Sin haber una razón de ser haría que la atención pudiera ser vacía y sin sentido para el público.	Crear y divulgar la misión, visión y objetivos dándole sentido y horizonte al negocio.
No hay implementación de organigrama y manual	No se conoce la importancia de	Podría no haber subordinación de los empleados y la omisión de	Diseñar y divulgar el organigrama y

de funciones.	estos y su correcto uso.	responsabilidad.	manual de funciones para ser un negocio más organizado.
Falta de formatos ordenados para aporte de información necesaria para el administrador	No se conoce el manejo adecuado de plataformas y por qué se piensa que el costo de este es demasiado caro para asumirlo	Pérdida de información necesaria que afecta las finanzas del negocio y confusión con los clientes.	Crear y utilizar formatos adecuados que faciliten el manejo de la información.
No hay un establecimiento de metas y objetivos.	Que los trabajadores no tienen definida una meta y objetivo en el cual apoyarse y mejora.	Desaparición del negocio todo debe tener una renovación. El mercado tiene cambios constantes.	Analizar lo que quiero alcanzar y mejorar realizando un estudio.
Falta de orden en la contabilidad y registros de gastos.	El propietario posee una experiencia empírica pero no una formación técnica.	Pérdida de dinero y la no rentabilidad.	Realizar capacitaciones por parte del propietario para manejar mejor las finanzas.

Alto nivel de competencia en el sector.	Debido a la facilidad para colocar una tienda hay muchas en el sector.	Disminución de los ingresos.	Distinguirse y destacarse ofreciendo un mejor servicio a los clientes.
El manejo de atención al cliente en ocasiones no es el adecuado y el conocimiento en este sector es empírico.	Que no se atiende como sede ve en caso de alguna queja o reclamo y el cliente no queda satisfecho con la solución.	Implementando cambios en la falta de capacitación, posiblemente pueda que haya mejoría en la atención al cliente y tal vez aumente el número de estos.	Tomar cursos en atención al cliente y otros que puedan ser de beneficios para el negocio.
Administración tradicional, no empresarial.	La tienda los Sánchez no cuenta con una buena estructura organizacional.	Si la Tienda Los Sánchez mantiene una administración tradicional y sin estructura organizacional, seguirá enfrentando problemas de eficiencia y competitividad. No obstante, al adoptar estrategias modernas y una mejor organización, podrá optimizar sus procesos y asegurar su sostenibilidad.	Actualizar el manejo de la información llevando registros y control de estas puede ser por medio de programas que ayuden en el proceso.
Cambio en gustos y preferencias de	Las recientes	El no conocer las necesidades y gustos de	Reinventarse y ofrecer nuevos

los clientes que son atendidos a diario.	construcciones en el área han cambiado el tipo de clientes.	los clientes puede disminuir las ventas.	servicios y productos a nuevos clientes.
--	---	--	--

2.2 Descripción del problema

Las tiendas de barrio en la ciudad de Cali se caracterizan por ser establecimientos tradicionales que facilitan el acceso a productos básicos para la comunidad. No obstante, gran parte de estos negocios funcionan de manera empírica, sin procesos administrativos definidos ni estructuras organizacionales claras. Esta situación se evidencia en la Tienda Los Sánchez, la cual, a pesar de su trayectoria en el mercado, no cuenta con herramientas administrativas como reglamentos internos, misión, visión ni procesos formales de capacitación, lo que puede afectar su funcionamiento, competitividad y proyección a futuro.

La Tienda Los Sánchez tiene 10 años de experiencia en la venta de granos, abarrotos y licores. Sin embargo, actualmente no cuenta de procesos administrativos organizados, como: Reglamentos para los empleados, Misión y visión. La falta de estos procesos podría afectar el buen funcionamiento de la tienda. La capacitación en las organizaciones es necesaria tanto por parte del propietario como de los colaboradores, y al no contar con ella, podría limitar el desarrollo a futuro del negocio.

Es esencial definir un horizonte estratégico y establecer una estructura organizacional esto permitiría en el futuro lograr mejores objetivos no clarificar las funciones y roles dentro del establecimiento puede ocasionar conflictos.

2.3 Formulación del problema.

¿Cuál sería el plan de mejoramiento administrativo y de horizonte para la tienda Los Sánchez?

2.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuáles son las principales áreas de mejora interna identificadas en la Tienda Los Sánchez?

¿Qué estrategias administrativas se pueden diseñar para mejorar el rendimiento laboral en la Tienda Los Sánchez?

¿Cuál sería un plan de acción concreto para mejorar la estructura organizacional de la Tienda Los Sánchez?

¿Cuáles son los costos y beneficios asociados a la implementación de mejoras estructurales y organizacionales en la Tienda Los Sánchez?

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Formular un plan de mejoramiento orientado **a desarrollar** una estructura organizacional **eficiente**, mediante procesos administrativos organizados para **que garanticen la competitividad, sostenibilidad y crecimiento a largo plazo.**

3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Realizar un diagnóstico que permita identificar las necesidades de mejora y proponer estrategias viables para su implementación en la Tienda Los Sánchez, ubicada en la Cra. 12 #18A-29.
- Diseñar estrategias administrativas y organizacionales que mejoren el rendimiento laboral de la tienda los Sánchez ubicada en la CRA 12 # 18 A -29.
- Realizar un plan de acción para el mejoramiento estructural y organizacional para la tienda lo Sánchez ubicada en la CRA 12 # 18 A -29.
- Diseñar un estudio de costo/beneficio de la implementación de mejoramiento estructural y organizacional para la tienda los Sánchez ubicada en la CRA 12 # 18 A -29

4 JUSTIFICACION

4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La competitividad empresarial puede analizarse mediante el modelo de las Cinco Fuerzas de Porter, desarrollado por Michael Porter (1980), el cual permite evaluar el nivel de competencia dentro de un sector económico y la rentabilidad potencial de una organización. Este modelo analiza cinco factores fundamentales que influyen en el posicionamiento y desempeño de las empresas dentro del mercado.

La primera fuerza corresponde a la rivalidad entre competidores existentes, la cual analiza el nivel de competencia directa entre empresas que ofrecen productos o servicios

similares. En el caso de la Tienda Los Sánchez, esta rivalidad se evidencia en la presencia de tiendas de barrio cercanas y cadenas comerciales como D1, Ara y Olímpica, que compiten principalmente en precio, variedad de productos y servicio al cliente.

La segunda fuerza es el poder de negociación de los clientes, el cual se refiere a la capacidad que tienen los consumidores para elegir entre diferentes establecimientos. En el sector de las tiendas de barrio, los clientes pueden cambiar fácilmente de proveedor si encuentran mejores precios, promociones o atención, lo que obliga a los negocios a mejorar continuamente su servicio.

La tercera fuerza es el poder de negociación de los proveedores, que analiza la influencia que tienen los proveedores sobre los precios y la disponibilidad de productos. Para la Tienda Los Sánchez, mantener buenas relaciones con proveedores resulta fundamental para garantizar abastecimiento constante y precios competitivos.

La cuarta fuerza corresponde a la amenaza de nuevos competidores, ya que el sector de tiendas de barrio presenta pocas barreras de entrada, permitiendo que nuevos negocios puedan surgir fácilmente y aumentar la competencia.

Finalmente, la quinta fuerza es la amenaza de productos sustitutos, la cual hace referencia a alternativas que pueden reemplazar el consumo en tiendas tradicionales, como compras en supermercados, domicilios o plataformas digitales.

La aplicación del modelo de Porter permite comprender el entorno competitivo en el que opera la Tienda Los Sánchez y justifica la necesidad de implementar estrategias administrativas que fortalezcan su organización interna, mejoren el servicio al cliente y aumenten su competitividad en el mercado.

4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El diseño y la implementación de un manual de funciones aporta beneficios en la tienda los Sánchez, el que sus trabajadores conozcan bien cuáles son sus labores y no haya confusiones en el deber y derecho como colaborador, y así poder ofrecer un buen servicio al cliente.

Al igual que con la implementación de la misión, , y objetivos, sirve para mostrar que no solo se trabaja por trabajar sino por cumplir con metas, alcanzar objetivos y la razón de ser la dedicación de esta labor sino de todos los que integran tienda los Sánchez, siendo de beneficio del propietario y de sus colaboradores.

Con los conocimientos obtenidos en el transcurso de la carrera en procesos administrativos en INTENALCO – INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO «SIMÓN RODRÍGUEZ» se puede buscar el mejoramiento de un establecimiento comercial, en este caso tienda los Sánchez. Gracias a la institución y su formación se adquiere conocimiento y se pone en práctica.

4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El enfoque metodológico de esta investigación se justifica en la necesidad de analizar de manera integral la situación administrativa de la Tienda Los Sánchez, mediante la combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas. Este tipo de metodología permite recopilar información relevante a través de diagnósticos, encuestas y observación directa, facilitando la identificación de problemas, necesidades de capacitación y oportunidades de mejora. De esta manera, se

garantiza que las propuestas planteadas sean coherentes, viables y acordes con la realidad del negocio.

En este sentido, el uso de un enfoque descriptivo y no experimental facilita la recopilación de información directa y confiable mediante técnicas como la observación, la aplicación de encuestas y la revisión documental. Estas herramientas permiten obtener datos relevantes sobre el desempeño administrativo, el manejo del talento humano y la organización interna del establecimiento, garantizando que los resultados obtenidos sirvan como base para la formulación de un plan de mejoramiento administrativo acorde con las necesidades reales de la tienda.

Diseñar estrategias administrativas y organizacionales que busquen el mejoramiento del rendimiento laboral de la tienda los Sánchez.

Realizar un plan de acción que para el mejoramiento estructural y organizacional.

Diseñar un estudio de costo/beneficio de la implementación de mejoramiento estructural y organizacional.

Teniendo en cuenta los objetivos se realizará el análisis de la información que se tiene para crear los datos que serán de utilidad para el plan de mejoramiento junto con las teorías de la administración.

Los datos para el plan de mejoramiento podrán provenir de:

Encuestas: Esto ayudará a la tienda los Sánchez a contar con una documentación clara y accesible, se fomentará un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan capacitados y motivados, contribuyendo a su eficiencia y satisfacción laboral (fuente primaria)

Bases de datos: Los datos primarios son información original que se recopila de primera mano para un fin específico de investigación. Son originales y no están procesados, por lo que aportan nuevos conocimientos directamente relacionados con los objetivos del investigador (primaria, secundaria y terciaria) serían útiles encuestas, bases de datos como la cámara de comercio de la ciudad de Cali.

Fuentes en línea: es posible recolectar y analizar la información de manera sencilla acceder a múltiples fuentes de datos (secundario). Páginas web, artículos de tipo investigativo.

Capacitaciones: Búsqueda de accesibles y beneficiosas capacitaciones por ejemplo aquellas que son impulsadas para el mejoramiento de la economía en la ciudad.

DOCUMENTACIÓN ESCRITA: Esto ayudará a la tienda los Sánchez a contar con una documentación clara y accesible, se fomentará un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan capacitados y motivados, contribuyendo a su eficiencia y satisfacción laboral

REDES: Esta nos ayudara a que los empleados sean conscientes de sus labores asignadas, evitando malentendidos y asegurando una comunicación fluida sobre sus responsabilidades.

Capacitaciones: No solo incrementa la competencia laboral, sino que también contribuye a u ambiente de trabajo positivo y motivador, donde los empleados se sientan valorados y apoyados en su crecimiento.

5 Marcos

5.1 MARCO TEÓRICO

Introducción

Para sustentar conceptualmente el plan de mejoramiento propuesto, resulta necesario revisar los principales aportes teóricos de la administración moderna. Estos enfoques permiten comprender la importancia de la estructura organizacional, la gestión del talento humano, la planificación estratégica y el mejoramiento continuo. A partir de estos fundamentos, se establecen relaciones entre la teoría y la práctica, orientando el análisis del caso de la Tienda Los Sánchez y respaldando las estrategias administrativas planteadas.

El marco teórico se construye a partir de los principales enfoques de la administración que permiten comprender el funcionamiento y la gestión de las organizaciones. Desde la administración clásica, autores como Frederick Taylor enfatizan la eficiencia en los procesos productivos, mientras que Henri Fayol establece funciones administrativas fundamentales como planear, organizar, dirigir y controlar. Estos enfoques aportan bases sólidas para la estructuración administrativa de las empresas.

Por su parte, la teoría de las relaciones humanas, desarrollada por Elton Mayo, destaca la importancia del bienestar del trabajador, la comunicación y el ambiente laboral como factores determinantes en el rendimiento organizacional. Este enfoque resulta relevante para comprender la necesidad de mejorar la gestión del talento humano en la Tienda Los Sánchez.

Adicionalmente, Michael Porter aporta un enfoque estratégico que permite analizar la competitividad de las empresas a través de herramientas como el modelo de las cinco fuerzas, el cual evalúa el poder de negociación de clientes y proveedores, la amenaza de nuevos

competidores, la amenaza de productos sustitutos y la rivalidad entre competidores existentes. Asimismo, Porter plantea estrategias genéricas como el liderazgo en costos, la diferenciación y el enfoque, las cuales permiten a las organizaciones definir su posicionamiento en el mercado. La aplicación de estos conceptos facilita la identificación de estrategias que contribuyan al fortalecimiento administrativo y competitivo de la Tienda Los Sánchez.

20.2 Chiavenato: Capacitación y desarrollo humano

Idalberto Chiavenato (2011) resalta que la administración de recursos humanos es clave para el crecimiento organizacional, ya que se centra en el desarrollo de competencias, la mejora del clima laboral y la productividad del personal. Su visión establece que las organizaciones que invierten en capacitación no solo aumentan su eficiencia, sino también fortalecen la motivación y compromiso de los trabajadores.

Este trabajo adopta esa perspectiva al establecer como uno de sus objetivos principales el diagnóstico de necesidades de capacitación para los empleados de la Tienda Los Sánchez. A través de encuestas y observación directa, se recopilará información sobre las competencias actuales y las posibles áreas de mejora, lo cual servirá para diseñar propuestas de formaciones accesibles y adaptadas a la realidad del negocio. Así, se reafirma el enfoque de Chiavenato al priorizar la inversión en las personas como motor del mejoramiento organizacional.

Aporte del trabajo: Se traduce la teoría de Chiavenato en una acción concreta de diagnóstico y diseño de capacitaciones para mejorar el desempeño y bienestar del equipo humano de una microempresa real.

20.3 Koontz & Weihrich: Procesos administrativos como estructura del plan

Koontz y Weihrich (2012) definen la administración como un proceso integral compuesto por cuatro funciones esenciales: planear, organizar, dirigir y controlar. Estas funciones permiten a una organización coordinar sus recursos y actividades hacia el logro de sus metas.

La estructura metodológica de este proyecto está directamente inspirada en este modelo. El trabajo inicia con un diagnóstico (planificación), luego diseña estrategias y procesos (organización), plantea la ejecución mediante un plan de acción (dirección) y finalmente propone un estudio de costo/beneficio (control). Esta lógica garantiza un proceso ordenado, coherente y alineado con los principios clásicos de la administración.

Aporte del trabajo: Permite evidenciar cómo los procesos administrativos de Koontz & Weihrich pueden aplicarse eficazmente a una microempresa, no solo en la teoría, sino en la construcción práctica de un plan de mejoramiento.

20.4 Robbins & Coulter: Diagnóstico organizacional y clima laboral

Según Robbins y Coulter (2018), una gestión efectiva parte del entendimiento profundo del entorno interno de la organización. Estos autores destacan la importancia del diagnóstico organizacional para detectar fortalezas, debilidades y posibles áreas de intervención, y además subrayan la relevancia del comportamiento organizacional para mejorar la comunicación, la cultura interna y la motivación del equipo.

En este trabajo, se propone realizar un diagnóstico integral mediante fuentes primarias (encuestas, entrevistas, observaciones) y secundarias (bases de datos y documentos de referencia), con el fin de evaluar el clima organizacional, la distribución de tareas y las necesidades de formación. También se abordarán aspectos relacionados con las redes internas de

comunicación, la asignación de responsabilidades y la documentación de los procesos, con el objetivo de crear un ambiente de trabajo más estructurado, claro y motivador.

Aporte del trabajo: Se convierte la teoría del comportamiento organizacional de Robbins y Coulter en una herramienta práctica para mejorar el clima laboral, fortalecer la comunicación interna y reducir la informalidad en los procesos operativos de una tienda de barrio.

20.5 Masaaki Imai: Mejoramiento continuo y pequeñas acciones con gran impacto

Masaaki Imai (1986), creador de la filosofía Kaizen, plantea que el mejoramiento continuo no requiere grandes inversiones ni cambios radicales, sino una cultura organizacional enfocada en realizar mejoras pequeñas y constantes en todos los niveles.

Esta investigación aplica directamente este principio al proponer una serie de acciones pequeñas pero significativas que, al implementarse de forma progresiva en la Tienda Los Sánchez, permitirán optimizar su funcionamiento. Por ejemplo: reorganizar funciones, documentar procesos, definir roles, mejorar la comunicación interna y ofrecer capacitaciones prácticas. Cada una de estas acciones se enmarca dentro del enfoque Kaizen, adaptado a las posibilidades reales de una microempresa sin grandes recursos, pero con potencial de transformación.

Aporte del trabajo: El proyecto muestra cómo el enfoque de Imai es aplicable a negocios locales, promoviendo el crecimiento sostenible desde dentro, sin depender de grandes presupuestos.

Gitman & Zutter: Análisis de viabilidad financiera

Gitman y Zutter (2015) subrayan que toda decisión administrativa debe considerar su viabilidad económica mediante estudios de costo/beneficio, lo que permite identificar si la inversión en cambios organizacionales generará retornos positivos o sostenibles.

El proyecto propone aplicar esta lógica mediante un análisis financiero sencillo que evalúe el costo de implementar las mejoras estructurales y organizativas frente a los beneficios esperados (mayor eficiencia, productividad, satisfacción laboral y sostenibilidad). Así, se evita proponer cambios inviables y se asegura que las estrategias sugeridas estén alineadas con la capacidad económica real del negocio.

Aporte del trabajo: Transforma un concepto financiero clave en una herramienta de análisis concreta, adaptada a una tienda local, para tomar decisiones informadas sobre qué mejoras realizar y cómo financiarlas.

Conclusión del marco teórico

El marco teórico de este trabajo se construye sobre fundamentos sólidos de la administración moderna, adaptados a un contexto de pequeña empresa. La conexión entre la teoría y la práctica demuestra cómo conceptos de autores clásicos y contemporáneos pueden guiar la toma de decisiones en un entorno local y real como la Tienda Los Sánchez. Así, el estudio se convierte no solo en un ejercicio académico, sino en una herramienta de transformación práctica y sostenible.

5.2 Marco referencial

Diversas teorías administrativas coinciden en que el recurso humano constituye uno de los factores más importantes para el logro de los objetivos organizacionales. Desde la teoría de las relaciones humanas, Mayo (2004) plantea que el bienestar de los empleados, la comunicación y la participación influyen directamente en el rendimiento laboral y la productividad. Estos planteamientos han sido retomados en distintos antecedentes investigativos relacionados con microempresas, en los cuales se evidencia que la falta de atención a las condiciones laborales afecta negativamente el desempeño organizacional. En este sentido, fortalecer los procesos administrativos y el manejo del talento humano resulta fundamental para mejorar el funcionamiento de la Tienda Los Sánchez y garantizar su sostenibilidad.

Por otra parte, los antecedentes de estudios administrativos en pequeñas unidades productivas señalan la importancia de establecer objetivos claros y procedimientos definidos para orientar las actividades empresariales. En este contexto, la teoría de la administración científica, desarrollada por Frederick Winslow Taylor, se enfoca en la planificación del trabajo, la división de funciones y el análisis sistemático de las tareas con el propósito de aumentar la eficiencia y la productividad (Taylor, 1997). La aplicación de estos principios ha demostrado ser una herramienta efectiva para mejorar la organización interna de las microempresas, aspecto que resulta pertinente para el fortalecimiento administrativo de la Tienda Los Sánchez.

Asimismo, el análisis del entorno organizacional constituye un elemento relevante dentro de los antecedentes teóricos y prácticos relacionados con la gestión empresarial. Según Empresariales (2023), la observación, la experimentación y el análisis de los resultados permiten comprender el contexto en el que se desarrollan las actividades laborales e identificar

oportunidades de mejora. Este enfoque ha sido utilizado en proyectos similares como base para la formulación de estrategias administrativas orientadas al mejoramiento continuo.

Adicionalmente, los antecedentes relacionados con la planeación de mejoras organizacionales resaltan la importancia del análisis de costo-beneficio como una herramienta para la toma de decisiones. Este análisis permite evaluar la viabilidad de las acciones propuestas y garantizar un uso eficiente de los recursos disponibles. De acuerdo con Lucidchart (s.f.), el análisis de costo-beneficio consiste en comparar los beneficios esperados de una decisión o política empresarial con los costos asociados, con el fin de determinar su conveniencia. Este enfoque, cuyos orígenes se remontan a los aportes de Jules Dupuit, ha sido aplicado en diversos estudios administrativos para asegurar que las inversiones generen resultados positivos.

En concordancia con los antecedentes analizados, el presente proyecto retoma los aportes de la teoría de las relaciones humanas, la administración científica y el análisis de costo-beneficio como referentes para el estudio de la Tienda Los Sánchez. La integración de estos enfoques permite sustentar la formulación de un plan de mejoramiento administrativo orientado a optimizar la organización interna, aumentar la productividad del personal y fortalecer el desempeño financiero y operativo del establecimiento.

5.3 Marco contextual

La Tienda Los Sánchez está situada en el corazón de la ciudad de Cali, con una población aproximada de 2.5 millones de habitantes, según los datos más recientes. Específicamente en la comuna 9 de Cali, Valle del Cauca, se ubica en la parte central y occidental de la ciudad. Limita al norte con la Comuna 8, al sur con la Comuna 10, al este con la Comuna 6 y al oeste con el río

Cauca. Esta comuna es conocida por su diversidad cultural y por ser una zona con diversas actividades comerciales y residenciales. Algunos barrios destacados dentro de la Comuna 9 son El Trapiche y El Limonar. La tienda se encuentra ubicada en la Carrera 12 # 18-A 29, en el barrio Sucre. Según estimaciones anteriores, el barrio Sucre en la Comuna 9 de Cali tenía alrededor de 20,000 a 30,000 habitantes. Esta ubicación estratégica en una de las áreas más dinámicas de la ciudad la posiciona como un punto de referencia para los residentes del sector, quienes buscan acceso fácil y rápido a productos básicos y de uso diario.

La actividad comercial de la tienda se centra en la venta de una amplia variedad de productos, que incluye granos, abarrotos, dulcería, bebidas y licores. Este surtido diverso no solo atiende las necesidades cotidianas de la comunidad, sino que también refleja las preferencias locales, permitiendo a la tienda adaptarse a la demanda de sus clientes.

El barrio Sucre, donde se encuentra la Tienda Los Sánchez, es una zona caracterizada por su vida comunitaria activa y su ambiente acogedor. La tienda no solo actúa como un establecimiento comercial, sino que también se convierte en un espacio de interacción social, donde los vecinos pueden encontrar no solo productos, sino también un servicio cercano y personalizado.

5.4 Marco conceptual.

La construcción de un marco es fundamental para el desarrollo de un análisis comprensivo y riguroso sobre la situación de la Tienda Los Sánchez. Este proporciona definiciones claras y precisas de los términos clave que son relevantes para el estudio, lo que permite establecer un lenguaje común y una comprensión compartida entre los involucrados en el proceso de mejora.

Abarrotes: Se define como el concepto de "abarrotes" es esencial, ya que delimita el tipo de negocio en el que se enmarca la Tienda Los Sánchez. Comprender qué productos se venden y cuáles son las características del mercado permitirá identificar las necesidades específicas de los consumidores y diseñar estrategias adecuadas para satisfacerlas.

Clima laboral: Este concepto es vital para entender la atmósfera interna de la tienda. Un clima laboral positivo puede influir directamente en la motivación y productividad de los colaboradores. Definir lo como el conjunto de percepciones y actitudes ayuda a identificar áreas de mejora en la gestión del personal y a fomentar un ambiente de trabajo saludable.

Colaborador: Al referirse a los colaboradores de la tienda, se destaca la importancia del trabajo en equipo y la colaboración para alcanzar los objetivos organizacionales. Este término subraya la necesidad de reconocer y valorar la contribución de cada miembro del equipo, promoviendo así una cultura organizacional inclusiva.

Comunicación efectiva: La definición de este término resalta la importancia de una comunicación clara y precisa dentro de la tienda. Una buena comunicación es fundamental para evitar malentendidos, mejorar la coordinación entre colaboradores y optimizar el flujo de información, lo cual es crucial para el funcionamiento eficiente del negocio.

Establecimiento comercial: Al definir este concepto, se establece el contexto físico y funcional en el que opera la Tienda Los Sánchez. Comprender las características de un establecimiento comercial permite evaluar cómo se llevan a cabo las actividades comerciales y cómo se pueden mejorar los procesos de venta.

Eficiencia: La eficiencia es un objetivo clave para cualquier negocio. Definir la en términos de la capacidad de lograr resultados con el menor uso de recursos ayuda a enfocar las

estrategias de mejora hacia la optimización de procesos y la reducción de costos, lo que es esencial para la sostenibilidad a largo plazo del negocio.

Jerarquía: Este concepto permite entender la estructura organizativa de la tienda. Definir la jerarquía ayuda a clarificar las relaciones de autoridad y responsabilidad, lo que es fundamental para establecer un orden funcional que garantice la correcta delegación de tareas y el cumplimiento de objetivos.

Manual de funciones: La existencia de un manual de funciones es clave para la claridad en las responsabilidades de cada miembro del equipo. Definir este término enfatiza la importancia de documentar y establecer roles específicos, lo que contribuye a la organización y eficiencia operativa.

Teoría administrativa: Finalmente, la inclusión de este concepto es fundamental para contextualizar el enfoque teórico que guiará el análisis y las propuestas de mejora. Comprender las teorías administrativas permite aplicar principios y prácticas que han demostrado ser efectivas en la gestión de organización.

Beneficio Neto: Es el resultado final de la rentabilidad de una empresa, es decir, la cantidad de ingresos que quedan después de deducir todos los gastos, incluidos los impuestos.

Costos Operativos: Gastos esenciales para la producción, distribución y comercialización de productos y servicios.

Consultoría: Es la práctica de ayudar a las organizaciones a mejorar su desempeño, entre ellas obtener asesoramiento externo.

Horizonte: La planificación económica, financiera, estratégica y organizativa para alcanzar sus objetivos y misión.

Cualitativo: Algo que está relacionado con la cualidad, o que se centra en la calidad.

Cuantitativo: Adjetivo que está vinculado a la cantidad. Este concepto, por su parte, hace referencia a una cuantía, una magnitud, una porción o un número de cosas.

Tienda de barrio: Establecimiento comercial pequeño que ofrece bienes de consumo básico y se encuentra en áreas residenciales, proporcionando acceso cercano a productos cotidianos.

Estructura organizacional: Sistema que define la jerarquía, roles y responsabilidades dentro de una organización, facilitando la coordinación y el funcionamiento eficiente de las actividades.

Procesos administrativos: Conjunto de acciones y procedimientos que se llevan a cabo para gestionar y dirigir una organización, incluyendo la planificación, la organización, la dirección y el control.

Reglamentos: Normas y directrices establecidas para regular el comportamiento y las actividades de los empleados dentro de una organización.

Misión: Declaración que define el propósito fundamental de una organización, indicando qué hace, a quién sirve y por qué existe.

Visión: Proyección a futuro que describe lo que una organización aspira a lograr y cómo se ve a sí misma en un plazo determinado.

Capacitación: Proceso de formación y desarrollo de habilidades y conocimientos necesarios para mejorar el desempeño laboral de los empleados.

Desarrollo a futuro: Proceso de crecimiento y mejora continua en una organización, que busca adaptarse a cambios y aprovechar oportunidades en el mercado.

Formulación del problema: Proceso de definir y estructurar un problema específico que se desea resolver en una organización.

Sistematización del problema: Organización y estructuración clara de las preguntas y aspectos relacionados con un problema para facilitar su análisis.

Mejoras internas: Cambios o ajustes necesarios dentro de una organización para optimizar su funcionamiento y eficiencia.

Estrategias administrativas: Planes o enfoques diseñados para mejorar la gestión y operación de una organización, buscando incrementar su rendimiento y efectividad.

Rendimiento laboral: Eficiencia y efectividad con la que los empleados realizan sus tareas y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

Plan de acción: Conjunto de pasos concretos y organizados que se llevarán a cabo para alcanzar un objetivo específico.

Estructura organizacional: Forma en que se organizan y distribuyen los roles, responsabilidades y jerarquías dentro de una empresa.

Objetivo general: Enunciado que describe el propósito principal de un proyecto o investigación, orientado a un resultado final deseado.

Objetivos específicos: Metas más concretas y detalladas que desglosan el objetivo general en acciones específicas a realizar.

Diagnóstico: Evaluación o análisis de la situación actual de una organización para identificar áreas de mejora.

Justificación teórica: Fundamentación académica que respalda la importancia y necesidad de un proyecto, basada en teorías y conceptos relevantes.

Manual de funciones: Documento que detalla las tareas, responsabilidades y derechos de cada colaborador dentro de una organización, ayudando a clarificar los roles y a evitar confusiones.

Servicio al cliente: Conjunto de interacciones y procesos que una empresa ofrece a sus clientes para satisfacer sus necesidades y resolver sus inquietudes, buscando una experiencia positiva.

Objetivos: Metas específicas y medibles que una organización se propone alcanzar en un período determinado.

Capacitación: Proceso de formación que proporciona a los empleados las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Justificación metodológica: Explicación que respalda el enfoque utilizado en un trabajo o proyecto, detallando cómo se obtendrán y analizarán los datos.

Diagnóstico: Evaluación de la situación actual de una organización, que permite identificar áreas de mejora y necesidades de capacitación.

Estrategias administrativas: Planes diseñados para mejorar la gestión y operación de una organización, enfocándose en optimizar procesos y recursos.

Plan de acción: Conjunto de pasos concretos que se llevarán a cabo para implementar mejoras específicas en una organización.

Encuestas: Herramienta de recolección de datos que permite obtener información directa de los empleados o clientes sobre sus percepciones y experiencias.

Bases de datos: Conjuntos organizados de información que pueden ser utilizados para análisis y toma de decisiones, incluyendo datos primarios y secundarios.

Fuentes en línea: Recursos disponibles en Internet que pueden proporcionar información relevante para la investigación y el análisis de un tema específico.

Documentación escrita: Registros y documentos que contienen información clara y accesible sobre procesos, políticas y procedimientos dentro de una organización.

Redes: Plataformas y canales de comunicación que facilitan la interacción y el intercambio de información entre empleados y la organización

5.5 Marco Temporal.

El presente proyecto de grado se desarrolla durante el primer semestre del año 2026, periodo en el cual se lleva a cabo el diagnóstico de la situación administrativa de la Tienda Los Sánchez y la formulación del plan de mejoramiento administrativo. Durante este tiempo se realizan actividades como la recolección de información, el análisis de los procesos internos, la aplicación de instrumentos de diagnóstico y la elaboración de propuestas orientadas al fortalecimiento organizacional.

El desarrollo del proyecto se estructura en fases que permiten un avance ordenado y coherente. En una primera fase se realiza la identificación del problema y la revisión de antecedentes; posteriormente, se lleva a cabo el diagnóstico administrativo mediante la aplicación de técnicas como la observación directa y las encuestas. Finalmente, se procede a la formulación del plan de mejoramiento, la elaboración del informe final y la socialización de los resultados obtenidos.

5.6 Marco legal

El desarrollo del presente proyecto se sustenta en el marco normativo colombiano que regula y promueve el fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), especialmente aquellas pertenecientes al sector comercio. Estas disposiciones establecen lineamientos orientados a la formalización, capacitación, acceso a financiamiento y generación de empleo, aspectos fundamentales para el fortalecimiento administrativo de negocios como la Tienda Los Sánchez.

La Ley 1014 de 2006 promueve la cultura del emprendimiento en Colombia y busca crear un entorno favorable para el desarrollo de iniciativas empresariales. Esta normativa incentiva la creación y formalización de empresas, así como la capacitación y formación de emprendedores y trabajadores, convirtiéndose en un referente legal importante para el mejoramiento de los procesos administrativos y organizacionales de las microempresas.

De igual manera, la Ley 590 de 2000, conocida como Ley MIPYME, tiene como objetivo fomentar el desarrollo, la competitividad y la consolidación de las micro, pequeñas y medianas empresas. Esta ley aborda aspectos relacionados con la organización empresarial, la planeación estratégica y la capacitación administrativa. Posteriormente, la Ley 905 de 2004 modificó y fortaleció esta normativa, ampliando los mecanismos de apoyo estatal y promoviendo la asociatividad y la cultura emprendedora como elementos clave para el fortalecimiento empresarial.

Por su parte, la Ley 1429 de 2010, denominada Ley de Formalización y Generación de Empleo, establece incentivos tributarios y económicos con el fin de facilitar la formalización empresarial y promover la creación de empleo digno. Esta disposición resulta pertinente para las

tiendas de barrio, ya que contribuye a mejorar su estabilidad administrativa y financiera dentro del mercado formal.

Asimismo, la Ley 1780 de 2016, conocida como Ley Pro Joven, fomenta la inclusión de los jóvenes en el mercado laboral y en el ecosistema emprendedor mediante el acceso a programas de capacitación, créditos y beneficios para la creación de empresas. Esta normativa se relaciona con el fortalecimiento del talento humano y la generación de oportunidades laborales en el contexto local donde opera la Tienda Los Sánchez.

Finalmente, la Ley 1676 de 2013, o Ley de Garantías Mobiliarias, facilita el acceso al crédito para las MIPYMES al permitir el uso de bienes muebles como respaldo financiero. Esta disposición resulta relevante para los negocios de barrio, ya que posibilita el financiamiento de planes de mejoramiento administrativo y operativo a través del uso de inventarios, equipos o maquinaria como garantías.

➤ Principios y Objetivos Relevantes

Fomento al Emprendimiento: La ley establece lineamientos para la promoción del emprendimiento, lo que es crucial para la tienda Los Sánchez al buscar mejorar sus procesos administrativos.

Capacitación y Formación: Se resalta la importancia de la capacitación de los trabajadores y emprendedores, lo que se alinea con tu objetivo de implementar capacitaciones para mejorar el rendimiento del personal y la atención al cliente.

Formalización: Promueve la formalización de negocios, lo que es relevante para asegurar que la tienda opere dentro del marco legal y aproveche beneficios económicos y financieros.

➤ Responsabilidades de los Emprendedores

La ley establece que los emprendedores deben participar activamente en programas de capacitación y formación. Esto justifica la necesidad de implementar un programa de capacitación en la tienda Los Sánchez, asegurando que el personal esté debidamente preparado para sus funciones.

Programas de Apoyo:

La Ley 1014 de 2006 establece que el Estado debe promover programas de apoyo para el emprendimiento. Esto incluye asesoría técnica y financiera, lo que puede ser útil para la tienda Los Sánchez en el proceso de mejoramiento administrativo.

Ley 590 de 2000: Promueve la formalización y el desarrollo de las microempresas.

Ley 905 de 2004: Establece medidas para la promoción de la cultura del emprendimiento.

Ley 1429 de 2010: Facilita la formalización y generación de empleo en las MIPYMES.

20.14 Ley 1780 de 2016: Busca fortalecer el acceso al crédito para MIPYMES.

Ley 1676 de 2013: Establece el Sistema Nacional de Garantías para el acceso al crédito.

Se puede investigar la disponibilidad de recursos estatales o programas de apoyo que puedan ser aprovechados para financiar capacitaciones o la implementación de formatos de gestión.

Reglamentos y Normativas

Es importante también revisar otras normativas relacionadas con el comercio, la seguridad social y la protección al consumidor que puedan impactar en la operación de la tienda. Esto incluye cumplir con las obligaciones laborales, tributarias y de salud ocupacional.

Conclusiones:

20.17 Ley 590 de 2000 – Promoción del desarrollo de las MIPYMES

Conocida como la Ley MIPYME, fue creada con el propósito de promover el desarrollo y fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia, reconociendo su papel fundamental en la economía y en la generación de empleo. Su enfoque resulta altamente pertinente para el caso de la Tienda Los Sánchez, ya que aborda directamente las principales problemáticas que este tipo de negocios enfrentan, tales como la falta de organización, la escasa planeación estratégica y la limitada capacitación administrativa y financiera.

20.18 Ley 905 de 2004 – Modificación y fortalecimiento de la Ley 590

La cual modifica y fortalece la Ley 590 de 2000, busca consolidar un marco legal más robusto para el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia. Su importancia radica en que amplía los mecanismos de apoyo estatal hacia la capacitación, la asociatividad y la promoción de la cultura emprendedora, aspectos que se relacionan directamente con las necesidades de la Tienda Los Sánchez.

Ley 1014 de 2006 – Ley de Fomento a la Cultura del Emprendimiento

Esta ley proporciona un marco legal favorable para el emprendimiento y la mejora de procesos administrativos en pequeñas empresas como la tienda Los Sánchez. Al alinearse con los principios de esta ley, la tienda puede no solo mejorar su gestión interna, sino también contribuir al desarrollo económico local y aprovechar los beneficios de programas estatales.

20.19 Ley 1429 de 2010 – Ley de Formalización y Generación de Empleo

Conocida como la Ley de Formalización y Generación de Empleo, busca incentivar la formalización de las micro y pequeñas empresas mediante beneficios económicos y tributarios, así como promover la generación de nuevos puestos de trabajo. Esta normativa se relaciona de manera directa con la situación de la Tienda Los Sánchez, ya que ofrece herramientas legales para superar limitaciones como la falta de organización, la ausencia de planeación estratégica y la escasa capacitación en gestión administrativa y financiera.

20.20 Ley 1780 de 2016 – Ley Pro Joven

Tiene como objetivo principal promover la inclusión de los jóvenes en el mercado laboral y en el ecosistema emprendedor, brindándoles facilidades para la creación de empresas, acceso a créditos y capacitación. Esta ley cobra especial relevancia para el caso de la Tienda Los Sánchez, dado que los negocios de barrio son espacios estratégicos para generar empleo y formación, especialmente entre los jóvenes de la comunidad.

20.21 Ley 1676 de 2013 – Ley de Garantías Mobiliarias

Su objetivo principal facilitar el acceso al crédito para las micro, pequeñas y medianas empresas mediante el uso de bienes muebles como respaldo. Esta ley representa una herramienta fundamental para negocios de barrio como la Tienda Los Sánchez, ya que tradicionalmente han enfrentado limitaciones para acceder a financiamiento por carecer de bienes inmuebles inscritos en el sistema financiero.

6 Diseño Metodológico.

El diseño metodológico del presente proyecto tiene como finalidad establecer el procedimiento mediante el cual se recolectará, analizará e interpretará la información necesaria para formular el plan de mejoramiento administrativo de la Tienda Los Sánchez. Este proceso permite garantizar que la investigación sea organizada, coherente y basada en información real del contexto empresarial.

✓ Tipo de investigación

La investigación es de tipo **descriptiva**, ya que busca analizar y detallar la situación actual del área administrativa de la Tienda Los Sánchez, identificando debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora. Este tipo de investigación permite comprender el funcionamiento del negocio y proponer soluciones prácticas que contribuyan a su fortalecimiento organizacional.

✓ Enfoque de la investigación

El estudio presenta un enfoque **mixto**, debido a que combina elementos cualitativos y cuantitativos.

El enfoque cualitativo permite analizar aspectos relacionados con el comportamiento organizacional, la atención al cliente, la comunicación interna y la percepción de los trabajadores frente a sus funciones.

El enfoque cuantitativo permite recopilar datos medibles mediante encuestas, registros contables y análisis de información administrativa, lo cual facilita la elaboración del diagnóstico y la formulación del plan de mejoramiento.

✓ Método de investigación

El método utilizado es el **método analítico**, ya que permite estudiar cada uno de los procesos administrativos del negocio, evaluando su funcionamiento actual para identificar posibles falencias y establecer estrategias de mejora.

✓ Población

La población objeto de estudio está conformada por los trabajadores y el propietario de la Tienda Los Sánchez, quienes participan directamente en el desarrollo de las actividades administrativas y operativas del negocio.

✓ Muestra

Debido al tamaño reducido del establecimiento, la muestra corresponde a la totalidad de la población, incluyendo al propietario y a los colaboradores del negocio, permitiendo obtener información directa y confiable.

❖ Técnicas de recolección de información

➤ Para el desarrollo del proyecto se utilizarán las siguientes técnicas:

✓ Observación directa

Permitirá analizar el funcionamiento del negocio, la organización del trabajo, la atención al cliente y el manejo administrativo.

- ✓ Encuestas

Se aplicarán encuestas a los trabajadores con el fin de conocer su percepción frente a la organización del negocio, distribución de funciones y necesidades de capacitación.

- ✓

- ✓ Revisión documental

Consiste en el análisis de registros contables, documentos administrativos y fuentes bibliográficas relacionadas con el tema de estudio.

- ❖ Instrumentos de recolección de información

- ✓ Los instrumentos utilizados serán:

- 20.35 Cuestionarios de encuesta
- 20.36 Formatos de observación
- 20.37 Registros administrativos
- 20.38 Bases de datos y documentos empresariales

- ✧ Procedimiento de la investigación

El desarrollo del proyecto se realizará en las siguientes fases:

- ✓ Fase 1: Diagnóstico

Se identifican las problemáticas administrativas mediante observación, encuestas y análisis documental.

- ✓ Fase 2: Análisis de la información

Se interpretan los datos obtenidos para determinar las principales debilidades y necesidades de mejora.

✓ Fase 3: Diseño del plan de mejoramiento

Se establecen estrategias administrativas orientadas a fortalecer la organización interna del negocio.

✓ Fase 4: Evaluación costo–beneficio

Se analiza la viabilidad económica de las estrategias propuestas.

Análisis de la información

La información recolectada será analizada mediante interpretación descriptiva y comparación de datos obtenidos en encuestas, observaciones y registros administrativos, permitiendo establecer conclusiones que sirvan como base para la formulación del plan de mejoramiento.

Tipo de empresa – Constitución

Micro empresa

Fecha de matrícula: 21 de marzo del 2024



Camara de Comercio de Cali
CERTIFICADO DE MATRÍCULA DE PERSONA NATURAL
 Fecha expedición: 27/03/2025 09:56:12 am

Recibo No. 9882728, Valor: \$5.800

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 08258KYT0Q

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccc.org.co y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Nombre: HECTOR FABIO SANCHEZ REYES
 Identificación: C.C.:94373539
 Nit: 94373539 - 1
 Domicilio principal: Cali - Valle

MATRÍCULA

Matrícula No.: 1215210-1
 Fecha de matrícula en esta Cámara: 21 de marzo de 2024
 Último año renovado: 2025
 Fecha de renovación: 27 de marzo de 2025
 Grupo NIIF: Grupo III.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: CR 12 18 A 27
 Municipio: Cali - Valle
 Correo electrónico: hectorfabiosanchezreyes488@gmail.com
 Teléfono comercial 1: 3177412067
 Teléfono comercial 2: No reportó
 Teléfono comercial 3: No reportó

Dirección para notificación judicial: CR 12 18 A 27
 Municipio: Cali - Valle
 Correo electrónico de notificación: hectorfabiosanchezreyes488@gmail.com
 Teléfono para notificación 1: 3177412067
 Teléfono para notificación 2: No reportó
 Teléfono para notificación 3: No reportó

La persona natural HECTOR FABIO SANCHEZ REYES SI autorizó recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Camara de Comercio de Cali
CERTIFICADO DE MATRÍCULA DE PERSONA NATURAL
 Fecha expedición: 27/03/2025 09:56:12 am

Recibo No. 9882728, Valor: \$5.800

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 08258KYTOQ

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccc.org.co y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: 4711

Descripción de la actividad económica reportada en el Formulario del Registro Único Empresarial y Social -RUES-: COMERCIO AL POR MENOR EN ESTABLECIMIENTOS NO ESPECIALIZADOS CON SURTIDO COMPUESTO PRINCIPALMENTE POR ALIMENTOS, BEBIDAS (ALCOHÓLICAS Y NO ALCOHÓLICAS) O TABACO.

INFORMACIÓN FINANCIERA

El comerciante matriculado reportó la siguiente información financiera, la cual corresponde a la última información reportada en la matrícula mercantil, así:

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Activo corriente: \$2.000.000

Activo no corriente: \$0

Activo total: \$2.000.000

Pasivo corriente: \$0

Pasivo no corriente: \$0

Pasivo total: \$0

Patrimonio neto: \$2.000.000

Pasivo más patrimonio: \$2.000.000

ESTADO DE RESULTADOS

Ingresos actividad ordinaria: \$0

Otros ingresos: \$0

Costo de ventas: \$0

Gastos operacionales: \$0

Otros gastos: \$0

Gastos por impuestos: \$0

Utilidad operacional: \$0

Resultado del periodo: \$0

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Cali, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo

7 Capital social

Empezaron con un capital de 2'000.000

7.1 Objeto social

Tipo de empresa: Microempresa

Capital: \$ 2.000.000

Actividad económica: Comercio al por menor en establecimientos no especializados con surtido compuesto principalmente por alimentos, bebidas (alcohólicas y no alcohólicas) o tabaco.

7.2 Misión y Visión de la empresa

La empresa no tiene ni misión, ni visión.

7.3 Políticas de la empresa

En las políticas de la tienda está el manejo de la mercancía como la verificación de fechas de vencimiento, la rotación adecuada de la mercancía, la limpieza del sitio de trabajo etc.

7.4 Estructura empresarial – Áreas funcionales

No tiene

Portafolio de productos



Café



Azúcar



Papel higiénico .

Bebidas alcohólicas y no alcohólica

Mercado

Todo tipo de personas (niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, etc.)

Personas que viven en el barrio Sucre y sus alrededores.

Personas que laboran cerca, niños y estudiantes de colegios o personas que van de paso.

Evolución financiera

En el año 2020 nos encontramos con la pandemia quien nos afectó visiblemente y la cual pudimos ir superando en estos años fue complicado porque la economía quedó muy afectada, pero la persistencia constancia se a podido normalizar dándonos una estabilidad.

20.69 Grafifo 1

En el diagrama anterior podemos observar que hay unos cambios y los podemos mirar de la siguiente forma:

- En el Año 2020 Se presenta un nivel de ingresos bajo debido al impacto de la pandemia del COVID-19. Las restricciones de movilidad y la disminución del poder adquisitivo afectaron las ventas y la estabilidad económica del negocio.

- En el Año 2021 Se observa una leve recuperación, resultado de la reactivación económica, el levantamiento de restricciones y el retorno gradual de los clientes habituales.

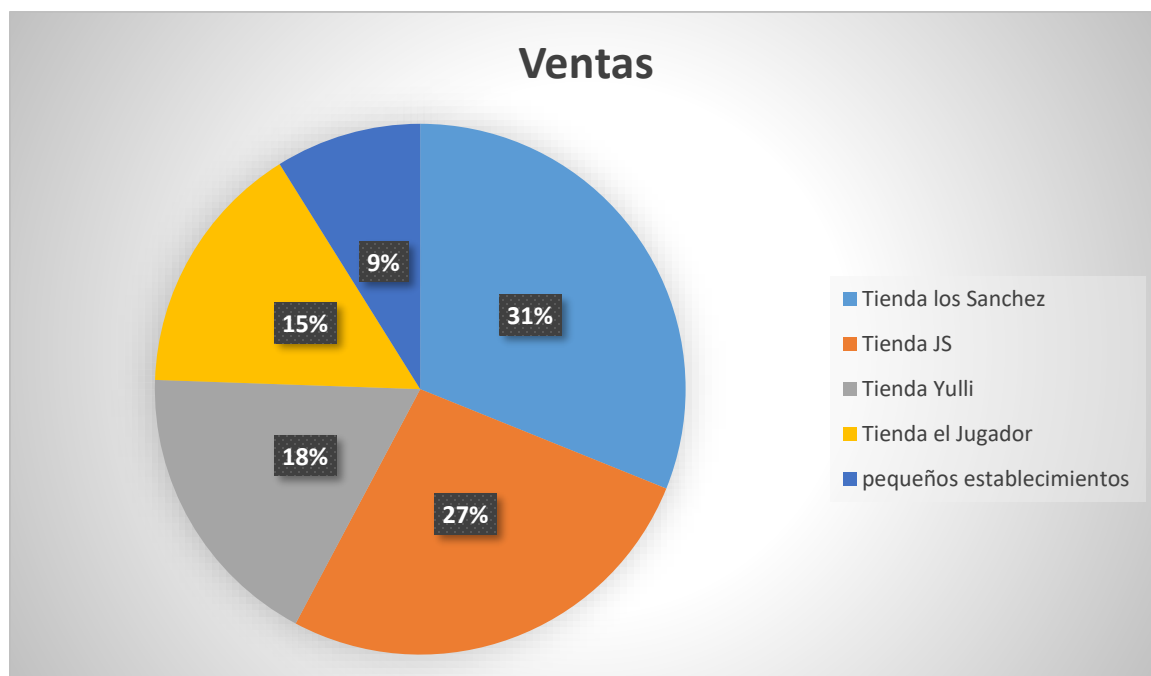
- En el Año 2022 Los ingresos aumentan de forma más notoria gracias a la adaptación del negocio a las nuevas condiciones del mercado, mejor manejo del inventario y una atención más organizada hacia los clientes.

- En el Año 2023 Aunque el crecimiento continúa, se mantiene moderado, debido a factores externos como la inflación y el aumento en los costos de los productos, pero la constancia permitió sostener la estabilidad.

- En el Año 2024 Se alcanza el nivel más alto de ingresos del periodo, reflejando el fortalecimiento de la administración, la fidelización de los clientes y la mejora en los procesos internos de gestión y atención.

8 La competencia es:

Grafico 2



En el gráfico se representa el nivel de competencia directa que enfrenta la Tienda Los Sánchez dentro del entorno inmediato. En este análisis se puede identificar tanto las tiendas de barrio cercanas que compiten por el mismo público, como la presencia creciente de formatos de bajo costo que afectan el comportamiento del consumidor.

En primer lugar, observamos que la competencia directa está conformada por tiendas cercanas como Tienda JS, Tienda Yulli y Tienda el Jugador, además de otros pequeños establecimientos del sector que no poseen nombre comercial pero que igualmente captan parte de la demanda local. Estas tiendas comparten características similares en cuanto a tipo de productos, ubicación dentro del barrio y cercanía con los clientes, lo que hace que la competencia sea fuerte y se base principalmente en la conveniencia y la atención personalizada.

También podemos evidenciar que la competencia del sector no solo es amplia, sino también variada, lo que refuerza la necesidad de implementar el plan de mejoramiento propuesto orientado a los profesionalizar la gestión, mejorar los procesos internos y ofrecer un servicio más eficiente y cercano a los clientes del barrio.

El mercado actual – Participación en el mercado

En el mercado actual muchos de las tiendas de barrio han cerrado porque han aparecido nuevas tiendas como la llamada tienda el D1 en esta se encuentran productos en mayor variedad y algunos más económicos. Aparte de esto las mayorías de las tiendas no están legalmente constituidas y no tienen ningún aval que las certifique

la participación en el mercado a disminuido porque hay grandes empresas que en el momento abarcan la gran economía de la ciudad por lo que las tiendas que hay han cerrado o no tienen los papeles adecuados por lo que no son legalmente constituido.

Estrategias de mercadeo y ventas

Se maneja la voz a voz y los carteles que dan a conocer los productos que se vende

Análisis del sector: Entorno económico en que se mueve la empresa

La empresa se mueve en un entorno hostil y de un gran problema económico y social las personas tratan de mantenerse al margen de los problemas marginales que envuelven al barrio y sus alrededores.

8.1 LAS 5 FUERZAS DE PORTER

Poder de negociación de los clientes

Los clientes en el entorno donde opera la Tienda los Sánchez cuentan con una amplia variedad de opciones.

Pueden elegir entre múltiple tiendas de barrio cercanas, estancos, pequeños negocios familiares y tiendas de cadena como D1, Ara u Olímpica. Esta variedad de alternativas incrementa su poder de negociación, ya que pueden buscar mejores precios, mejor servicio o productos específicos en otros establecimientos.

La tienda recibe diferente tipos de clientes:

Trabajadores mayores de 18 años, que realizan compras rápidas durante la jornada.

Estudiantes, que buscan bebidas, snacks y productos económicos.

Residentes del sector, que compran productos de consumo diario.

Personas de paso, que aprovechan la ubicación estratégica de la tienda.

Este conjunto de consumidores, sumado a la competencia cercana, obliga a la tienda a mantener precios competitivos, excelente atención y disponibilidad de productos para conservar su fidelidad.

Poder de negociación de los proveedores

La Tienda los Sánchez depende de varios proveedores, entre los cuales destacan distribuidores de productos como Yupi, Risadas y mayoristas ubicados en Santa Elena. Estos proveedores establecen precios, condiciones de entrega y cantidades mínimas, lo que limita la capacidad de negociación de la tienda debido a su tamaño y volumen de compras.

Sin embargo, la rotación constante de productos permite que la tienda tenga acceso a múltiples opciones de compra, lo que reduce la dependencia de un único proveedor. La competencia entre distribuidores ofrece oportunidades para comparar precios, tiempo de entrega y beneficios adicionales, aunque la tienda debe ajustarse a fluctuaciones del mercado o incrementos de precios generales.

Amenaza de nuevos competidores

El sector comercial donde se encuentra la Tienda Los Sánchez presenta una entrada sencilla para nuevos competidores. Las tiendas de barrio requieren poca inversión para iniciar operaciones, lo que facilita que otros emprendedores abran negocios similares en las cercanías.

Ya existen tiendas competidoras en el área como JS, Yuli, EL Jugador y pequeños establecimientos que operan sin nombre. Además, tiendas de cadena como D1, Ara aumentan la presión competitiva, ofreciendo productos de bajo costo y variedad extensa.

Esta facilidad de entrada incrementa la necesidad de que la tienda mantenga una identidad clara, servicio cercano y una propuesta de valor que resalte frente a las opciones existentes.

Amenaza de productos sustitutos

Los productos ofrecidos por la tienda tienen múltiples sustitutos, en bebidas frías, los clientes pueden optar por marcas como Postobón, Coca-Cola, Cifrut o Big Cola, que ofrecen diversas presentaciones y precios. En bebidas calientes o productos energéticos, existen alternativas como café, chocolate o panela, que pueden remplazar otras bebidas de mayor precio.

La existencia de sustitutos económicos y accesibles implica que la tienda debe mantener variedad, disponibilidad y precios competitivos para evitar que los clientes cambien sus hábitos de compra hacia otras marcas o tiendas.

Rivalidades entre competidores

La rivalidad ente competidores en la zona es alta. La presencia de varias tiendas de barrio, estancos, mini mercados y cadenas de bajo costo genera una competencia constante por atraer y retener a los consumidores.

Estos negocios compiten en aspectos como:

- ◆ Precios
- ◆ Variedad de productos
- ◆ Calidad del servicio

- ◆ Cercanía y tiempo de atención
- ◆ Ofertas y promociones

La Tienda Los Sánchez debe aprovechar su estructura pequeña para ofrecer un servicio cercano, trato personalizado y una experiencia más cálida que las grandes cadenas no siempre logran brindar.

8.2 Matriz DOFA

Análisis interno y externo de la empresa

Tabla 2

MATRIZ DOFA	Oportunidades	Amenazas
	O1. Posibilidad de ampliar la tienda o de adquirir nuevos puntos. O2. Programas de	A1. alta competencia de tiendas de cadena (D1, Ara, Olímpica). A2. Inflación y

	<p>apoyo gubernamental para MIPYMES.</p> <p>O3. Crecimiento urbano y llegada de nuevos residentes al sector.</p> <p>O4. Capacitación gratuita ofrecida por empresas gubernamentales.</p>	<p>aumento de precios en productos básicos.</p> <p>A3. Cambio en las preferencias del consumidor (uso de domicilios, tiendas online).</p> <p>A4. Inseguridad y violencia en el sector.</p>
Fortaleza	Estrategía FO	Estrategía FA
<p>F1. Experiencia de más de 10 años en el mercado.</p> <p>F2. Buena ubicación en zona residencial con alto flujo de personas.</p> <p>F3. Relación cercana con los clientes (negocio familiar).</p> <p>F4. Variedad de productos de primera necesidad.</p>	<p>F1, F2 + O1, O2</p> <p>- Ampliar el negocio aprovechando su buena ubicación y los programas de apoyo a microempresas.</p> <p>- Solicitar asesorías del SENA o Cámara de Comercio para capacitar al personal.</p>	<p>F3, F4 + A1, A2</p> <p>- Diferenciarse por atención personalizada y productos frescos.</p> <p>- Mantener relaciones sólidas con proveedores para enfrentar inflación.</p>
Debilidades	Estrategías DO	Estrategías DA
<p>D1. Falta de estructura administrativa formal (no hay manual de funciones, ni organigrama).</p> <p>D2. Ausencia de Misión, Visión y Objetivos claros.</p> <p>D3. Falta de capacitación administrativa y</p>	<p>D1, D3 + O2, O4</p> <p>- Implementar capacitación en gestión administrativa y atención al cliente.</p> <p>- Diseñar organigrama, misión, visión y objetivos institucionales.</p>	<p>D2+ A1, A3</p> <p>- Fortalecer la comunicación y publicidad (carteles, redes sociales).</p> <p>- Modernizar procesos contables para mantener competitividad.</p>

atención al cliente. D4. Falta de control contable y registros financieros organizados.		
--	--	--

8.3 Matriz DOFA para el sector al que pertenece la empresa

Tabla 3

MATRIZ DOFA	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1. Programas de apoyo del gobierno para MIPYMES (Ley 1014/2006, Ley 590/2000, Ley 905/2004).</p> <p>O2. Crecimiento de la población urbana y aumento de la demanda de productos básicos.</p> <p>O3. Posibilidad de digitalización (pagos electrónicos, domicilios, redes sociales).</p> <p>O4. Acceso a capacitaciones gratuitas del SENA y cámaras de</p>	<p>A1. Expansión de grandes cadenas de bajo costo (D1, Ara, Olímpica).</p> <p>A2. Aumento de la inflación y del costo de los alimentos.</p> <p>A3. Cambios en hábitos de consumo (compras online, domicilios).</p> <p>A4. Inseguridad en algunos sectores barriales.</p>

	comercio.	
Fortaleza	Estrategías FO	Estrategías FA
<p>F1. Alta aceptación en las comunidades locales por su cercanía y confianza.</p> <p>F2. Accesibilidad y atención personalizada al cliente.</p> <p>F3. Horarios amplios y flexibles.</p> <p>F4. Conocimiento del entorno y necesidades del consumidor.</p>	<p>F1, F2 + O1, O3</p> <p>- Aprovechar la confianza comunitaria para participar en programas de formalización y apoyo estatal.</p> <p>- Usar la atención personalizada como ventaja para fidelizar clientes a través de redes sociales y plataformas digitales.</p>	<p>F3, F4 + A1, A2</p> <p>- Mantener la cercanía y el servicio amable para competir frente a grandes cadenas.</p> <p>- Diversificar productos y ofrecer promociones que atraigan a los clientes habituales.</p>
Debilidades	Estrategias DO	Estrategias DA
<p>D1. Falta de formalización y registro legal de muchos negocios.</p> <p>D2. Escasa capacitación en administración, contabilidad y servicio al cliente.</p> <p>D3. Carencia de estrategias de marketing y uso</p>	<p>D2, D3 + O4, O3</p> <p>- Participar en capacitaciones gratuitas en administración y servicio al cliente para fortalecer la gestión del negocio.</p> <p>- Implementar tecnologías básicas (POS, medios de pago digitales) con apoyo de</p>	<p>D1 + A1</p> <p>- Unirse con otros tenderos del sector para comprar en conjunto y obtener mejores precios ante la competencia.</p> <p>- Formalizar la tienda para acceder a beneficios tributarios y de seguridad</p>

de herramientas tecnológicas. D4. Dificultades para acceder a créditos o financiamiento formal.	programas gubernamentales.	social que mejoren su sostenibilidad.
--	----------------------------	---------------------------------------

9 DIAGNOSTICO FORMULACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO EN AREA ADMINISTRATIVA

9.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

El área administrativa de la Tienda Los Sánchez cumple un papel fundamental en la planeación, organización y control de las actividades internas del negocio. Sin embargo, actualmente no existe una estructura formal que defina las funciones, jerarquías o responsabilidades, lo que ha generado confusión en la asignación de tareas y poca eficiencia en los procesos.

El propósito de esta sección es analizar la situación actual del área administrativa, identificar las principales debilidades y establecer un plan de mejoramiento que permita optimizar el desempeño del personal, mejorar la comunicación y fortalecer la gestión empresarial.

9.2 DIAGNÓSTICO

Estructura del área administrativa

La Tienda Los Sánchez cuenta con una administración de tipo familiar, donde las decisiones recaen principalmente en el propietario. No existe un organigrama definido ni un manual de funciones, lo cual genera duplicidad de tareas y falta de control en los procesos. Tampoco se manejan registros contables formales ni formatos de control de inventario o gastos.

Entre los principales hallazgos del diagnóstico se destacan:

- Falta de una estructura organizacional formal.
- Ausencia de misión, visión y objetivos institucionales.
- Comunicación ineficiente entre propietario y colaboradores.
- Escasa capacitación en temas administrativos y atención al cliente.
- Falta de documentación y control financiero.
- Ausencia de políticas de motivación y evaluación del desempeño.

9.2.1 La matriz DOFA para el área administrativa

Tabla 4

MATRIZ DOFA	Oportunidades	Amenazas
	O1. Programas de capacitación gratuitos del SENA y Cámara de Comercio.	A1. Competencia fuerte de tiendas de cadena (D1, Ara, Olímpica).

	<p>O2. Apoyo gubernamental para formalización de microempresas.</p> <p>O3. Posibilidad de implementar herramientas tecnológicas simples (POS, registros digitales).</p> <p>O4. Crecimiento urbano y nuevos clientes potenciales.</p>	<p>A2. Aumento de precios en productos básicos.</p> <p>A3. Cambios en hábitos de consumo hacia tiendas en línea.</p> <p>A4. Inseguridad en el sector.</p>
Fortaleza	Estrategias FO	Estrategias FA
<p>F1. Experiencia y compromiso del propietario.</p> <p>F2. Conocimiento del negocio y cercanía con los clientes.</p> <p>F3. Buen ambiente laboral entre los miembros de la familia.</p> <p>F4. Flexibilidad para implementar cambios.</p>	<p>F1, F2 + O1, O2</p> <p>Aprovechar los programas de apoyo y capacitaciones para fortalecer la formalización administrativa y la gestión del negocio.</p> <p>Implementar buenas prácticas aprendidas en cursos del SENA y Cámara de Comercio.</p>	<p>F3, F4 + A1, A2</p> <p>Usar el ambiente laboral y la flexibilidad interna para adaptarse a la competencia y a los cambios de precios del mercado.</p> <p>Mantener una atención personalizada y fortalecer la relación con los clientes.</p>
Debilidades	Estrategias DO	Estrategias DA
<p>D1. No existe una estructura administrativa definida.</p> <p>D2. No hay manual de funciones ni organigrama.</p> <p>D3. Falta de</p>	<p>D1, D3 + O3, O4</p> <p>Diseñar una estructura organizacional, manual de funciones y herramientas digitales para controlar los procesos administrativos.</p> <p>Aprovechar el crecimiento</p>	<p>D2, D4 + A3, A4</p> <p>Implementar misión, visión y objetivos claros que orienten la toma de decisiones.</p> <p>Establecer controles contables y normas internas</p>

<p>control contable y registros financieros organizados.</p> <p>D4. Ausencia de misión, visión y objetivos organizacionales.</p>	<p>del sector para ampliar el mercado y mejorar los sistemas de registro.</p>	<p>para mantener la competitividad frente a las amenazas externas.</p>
--	---	--

9.3 PLAN DE MEJORAMIENTO

Con base en el diagnóstico realizado y los resultados obtenidos del análisis administrativo, se formula el presente plan de mejoramiento, el cual tiene como finalidad fortalecer la gestión interna de la Tienda Los Sánchez, optimizando sus procesos administrativos, organizacionales y de control.

Objetivo general:

Fortalecer el área administrativa de la *Tienda Los Sánchez* mediante la implementación de procesos organizativos, estratégicos y de capacitación que mejoren la eficiencia, la comunicación interna y el rendimiento del personal.

Objetivos específicos:

Diseñar e implementar una estructura administrativa con roles y funciones definidos.

Elaborar y divulgar la misión, visión, políticas y valores institucionales.

Crear mecanismos de comunicación, motivación y evaluación para los empleados.

Establecer un sistema básico de control contable y gestión de inventarios.

9.4 IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

La ejecución del plan de mejora permite llevar a la práctica las estrategias definidas, con el propósito de solucionar las debilidades identificadas en el área administrativo y mejorar el desempeño general de la Tienda Los Sánchez.

9.4.1 Estratégias

Tabla 5

AREA ADMINISTRATIVA	
ESTRATEGIA 1	Implementar un sistema básico de control contable e inventario.
ESTRATEGIA 2	Fortalecer el servicio al cliente mediante capacitación continua.
ESTRATEGIA 3	Formalizar la estructura organizacional y los roles dentro del negocio.
ESTRATEGIA 4	Introducir estrategias de fidelización y motivación para empleados y clientes.

Estas estrategias a implementar estas basadas en la mejora de la administración a nivel interno de la organización y en una adicción, mejora e implementación de nuevos servicios, que ayudaran para que la tienda crezca en el mercado. Además para que se diferencie de otras tiendas.

9.5 Plan de acción

A continuación, se presenta el plan de acción, en el cual se detallan las actividades necesarias para el cumplimiento de las estrategias planteadas, especificando responsables, tiempos de ejecución y costos asociados.

El costo para cada actividad esta valorizado en el costo de las estrategias con el plazo de 1 año y se verá que algunas estrategias los costos serán muy inferiores a los que se pueden requerir.

Tabla 6

Plan de accion

Área	Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsable	Costo
Administración	Implementar un sistema	Garantizar el control de	• Identificar herramienta contable	1 mes implementación y uso	Propietario / Asistente Administrativo	\$599.880 anual

Área	Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsable	Costo
	básico de control contable e inventarios	ingresos, gastos e inventarios para mejorar la toma de decisiones y evitar pérdidas económicas	digital <ul style="list-style-type: none"> • Instalar y configurar el sistema • Capacitar al responsable en el uso del programa • Registrar diariamente ventas, compras e inventarios • Realizar revisiones mensuales del control financiero. 	permanente	o	
Adm ministración	Forta lecer el	Mejo rar la calidad	• Identificar	Trim estral	Propie tario	Sin costo

Área	Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsable	Costo
	servicio al cliente mediante capacitación continua	del servicio para aumentar la satisfacción y fidelización de los clientes	cursos gratuitos del SENA <ul style="list-style-type: none"> • Inscribir trabajadores en capacitaciones • Aplicar conocimientos en la atención diaria. • Crear protocolos para manejo de quejas. • Evaluar satisfacción del cliente. 			
Adm	Form	Defi	•	1	Propie	\$0

Área	Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsable	Costo
Administración	Analizar la estructura organizacional y roles del negocio	Definir funciones y responsabilidades para mejorar la organización interna	Diseñar organigrama. • Elaborar manual de funciones. • Socializar funciones con trabajadores. • Establecer canales de comunicación interna. • Evaluar cumplimiento de funciones.	2 meses	Propietario	– \$50.000
Administración	Implementar estrategias de fidelización	Incrementar la motivación laboral y	• Diseñar incentivos para empleados. •	2 meses de implementación y	Propietario	\$40.000 – \$120.000 mensual

Área	Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo	Responsable	Costo
	y motivación para empleados y clientes	fidelización de clientes	Crear promociones para clientes frecuentes. • Realizar rifas o actividades promocional es. • Implementar reconocimie nto a clientes fieles. • Evaluar impacto mediante aumento de ventas.	seguimiento mensual		

TIENDA LOS SANCHEZ

Alejandra

alejandra20-17@hotmail.com
+573022790639

Referencia: 20251120-143210398

Creación del presupuesto: 20 de noviembre de 2025

Caducidad del presupuesto: 30 de noviembre de 2025

Presupuesto creado por: Mayerly Vanegas

mvanegasm@loggro.com

Comentarios de Mayerly Vanegas

le incluye facturación electrónica ilimitada a pago anual

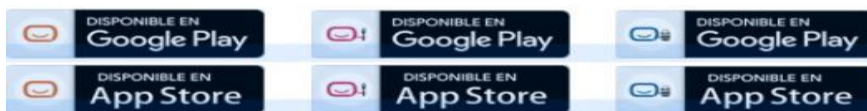
Productos y servicios

Artículo y descripción	Ref.	Cantidad	Precio unitario	Total
LOGGRO POS Tienda Anual (COP) Facturas electrónicas: 350 (FE ILIMITADA OPCIONAL), 1 Usuario, 1 Caja, POS Electrónico INCLUIDO, Soporte completo (correo, chat, whatsapp y atención telefónica personalizada), Implantación incluida, POS Online (No electrónico) ILIMITADO, Manejo de caja y medios de pago, Manejo de inventarios: 300 items (ILIMITADOS POR LANZAMIENTO), App móvil.	POSTIENDA-ANUAL (COP)	1	\$599.880,00 /año	\$599.880,00 /año
			Total	\$599.880,00

Condiciones de compra

Soporte Premium. ¡Únete a otros clientes satisfechos y obtén más información contactando a nuestro equipo de soporte! Envíanos un correo a atorresh@loggro.com para asegurar tu cupo. ¡No te quedes fuera, los espacios son limitados!"

"Aprovecha desde ya la movilidad, agilidad, flexibilidad y facilidad de nuestras innovadoras APPs LOGGRO e impulsa y crece tu negocio con nuestra tecnología de punta. Descarga nuestras aplicaciones ahora mismo y compruébalo tu mismo. desde Google Play Store a través de los siguientes enlaces:"

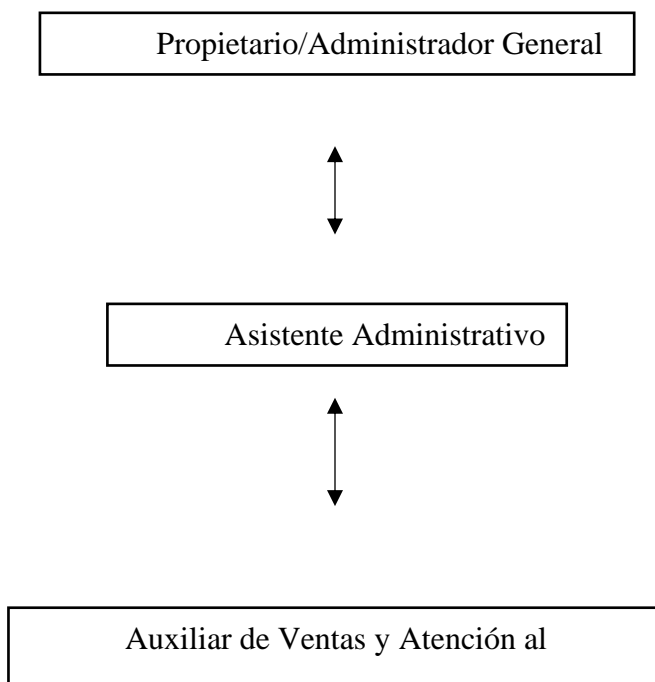


¿Preguntas? Póngase en contacto conmigo



Mayerly Vanegas
mvanegasm@loggro.com

9.6 Organigrama



El organigrama representa la estructura organizacional de la Tienda Los Sánchez, permitiendo identificar la distribución de funciones, niveles jerárquicos y relaciones de autoridad dentro del negocio. Su implementación busca mejorar la organización interna, optimizar el flujo de trabajo y evitar duplicidad de funciones o confusión en la asignación de responsabilidades.

La estructura organizacional de la tienda corresponde a un modelo sencillo y funcional, acorde con el tamaño y características de una microempresa del sector comercial.

◆ Descripción de la estructura organizacional

✓ Propietario / Administrador General

Este cargo representa el nivel jerárquico más alto dentro de la organización y es el encargado de la dirección general del negocio. Sus principales funciones son planear, coordinar, supervisar y controlar todas las actividades administrativas y operativas de la tienda.

Entre sus responsabilidades se encuentran la toma de decisiones estratégicas, el control financiero, la relación con proveedores, la supervisión del personal y la implementación de estrategias de mejoramiento empresarial. Además, es quien define los objetivos, políticas y metas del negocio, garantizando su sostenibilidad y crecimiento.

✓ Asistente Administrativo

Este cargo depende directamente del propietario o administrador general y cumple funciones de apoyo en los procesos administrativos del negocio.

Sus funciones principales incluyen el manejo de inventarios, registro de ventas y compras, organización de documentación contable, apoyo en facturación y control de información financiera. Este cargo contribuye al orden administrativo del negocio y facilita la toma de decisiones mediante el manejo adecuado de registros.

✓ Auxiliar de Ventas y Atención al Cliente

Este cargo tiene como función principal la atención directa a los clientes y el apoyo en las actividades operativas del negocio.

Entre sus responsabilidades se encuentran la venta de productos, asesoría a los clientes, organización del punto de venta, control básico de inventario en estanterías, mantenimiento del orden y limpieza del establecimiento. Este cargo es fundamental para garantizar un servicio al cliente eficiente y generar fidelización.

✓ Relación jerárquica y funcional

La estructura organizacional de la Tienda Los Sánchez establece una relación jerárquica vertical, en la cual el propietario o administrador general dirige y supervisa el trabajo del asistente administrativo y del auxiliar de ventas. A su vez, el asistente administrativo colabora con el auxiliar de ventas en actividades relacionadas con el control de inventarios y registros administrativos.

Esta distribución permite mejorar la comunicación interna, facilitar la asignación de tareas y fortalecer el control de los procesos operativos y administrativos del negocio.

✧ Importancia del organigrama en el plan de mejoramiento

La implementación del organigrama contribuye a:

- Definir claramente funciones y responsabilidades.
- Mejorar la organización del trabajo.
- Reducir errores operativos.
- Fortalecer la comunicación interna.
- Optimizar la toma de decisiones administrativas.

- Profesionalizar la gestión del negocio.

De esta manera, el organigrama se convierte en una herramienta fundamental dentro del plan de mejoramiento administrativo, permitiendo que la Tienda Los Sánchez funcione de manera más estructurada, eficiente y competitiva.

9.7 Anexos



SENSE DIGITAL SAS
 NIT 901497501 -1
 CARRERA 23 163 A - 50 - Bogotá, D.C.
 +57+57+57+57+573052245382
 Administrativo@senseholding.co

Cotización
No. 1289

SEÑOR(ES)	TIENDA LOS SANCHEZ	FECHA DE EXPEDICIÓN	21/11/2025
DIRECCIÓN	CR 12 # 18 A - 27	FECHA DE VENCIMIENTO	21/11/2025
CIUDAD	Cali		
TELÉFONO	3177412067	NIT	34373539

Ítem	Precio	Cantidad	Descuento	Total
Licencia Starter Mensual Query	\$300,000	1	0.00%	\$300,000
Trescientos mil pesos (COP)				

Subtotal \$300,000
Total \$300,000

ELABORADO POR

www.cuenti.com

Instagram Facebook | cuenti.official

Ü FÁCIL COMO SIEMPRE

Señor(A) Tienda Los Sanchez

viernes, 21 de nov de 2025
Propuesta comercial No. 6886

Cordial Saludo,

De antemano agradezco tu tiempo e interés por Cuenti, solución tecnológica de facturación electrónica, que estamos seguros, es la propuesta ideal que buscabas para proveer de nómina y facturación electrónica tu empresa.

Cuenti es un software administrativo y contable en la nube, tenemos como principio fortalecer el acceso a los emprendedores a herramientas, que les faciliten el crecimiento de su negocio y les permita ser más competitivos en el mercado.

Cuenti es la plataforma más completa y fácil de usar. Nuestro propósito es ordenar, controlar, para hacer crecer tu negocio.

Administrar tu negocio será más fácil con Cuenti, te ofrecemos diferentes módulos especializados para tu negocio, para facilitar tu gestión: facturación POS, inventarios, clientes y proveedores, gastos y compras, informes y reportes y mucho más.

Más que un software, buscamos ser tu mano derecha en la correcta gestión de tu negocio ¡llévalo al siguiente nivel con Cuenti, fácil como siempre!

Cordialmente,

📧 **Asesor:** Yorlady Alvarez

📱 **Móvil:** 3052803202

✉ **Email:** yorlady.alvarez@cuenti.com

🌐 www.cuenti.com

¿Por qué Cuenti? ¿Qué hacemos diferente a los demás?

Además de tener el mejor precio del mercado, **Cuenti** es diferente porque :

- **Es el software más completo.** Tienes todo lo que necesitas para controlar tu negocio en un solo lugar.
- **Soporte y atención inmediata e ilimitada.** Es lo que más destaca nuestros clientes y que no encuentran en otro lugar.
- **Nos centramos en ayudar y solucionar tu problema,** no en venderte un software.
- **Te asignamos un asesor técnico** que te acompaña y guía con las mejores prácticas en todo el proceso de implementación e instalación del software en tu negocio.

Beneficios

📄 1000 Documentos electrónicos

- Genera tu nómina de forma fácil, rápida y sin errores
- Automatizada: Ahorras tiempo enviando tu nómina automatizada a la DIAN
- Tu nómina Electrónica totalmente integrada con Cuenti y Cuenti Contable
- Software 100% en la nube
- Gestión en tiempo real
- Soporte gratis e ilimitado
- Seguridad de tu información
- Fácil implementación
- Total Integración con Cuenti Contable
- El software más completo del mercado
- Te ayudamos: Soporte inmediato, gratuito e ilimitado ante cualquier problema
- Software contable en la nube para contador
- Reduce errores humanos con la automatización de Cuenti Contable
- Facturación electrónica 100% avalada por la DIAN
- Firma digital gratis y a tu nombre para tus documento electrónicos
- Instalación fácil y rápida de tu facturación electrónica
- ¡GRATIS! documento soporte y buzón de recepción de facturas electrónicas

Propuesta económica

Beneficios

☞ 1000 Documentos electrónicos

- Genera tu nómina de forma fácil, rápida y sin errores
- Automatizada: Ahorras tiempo enviando tu nómina automatizada a la DIAN
- Tu nómina Electrónica totalmente integrada con Cuenti y Cuenti Contable
- Software 100% en la nube
- Gestión en tiempo real
- Soporte gratis e ilimitado
- Seguridad de tu información
- Fácil implementación
- Total Integración con Cuenti Contable
- El software más completo del mercado
- Te ayudamos: Soporte inmediato, gratuito e ilimitado ante cualquier problema
- Software contable en la nube para contador
- Reduce errores humanos con la automatización de Cuenti Contable
- Facturación electrónica 100% avalada por la DIAN
- Firma digital gratis y a tu nombre para tus documentos electrónicos
- Instalación fácil y rápida de tu facturación electrónica
- ¡GRATIS! documento soporte y buzón de recepción de facturas electrónicas

Propuesta económica

Nombre plan mensual	Precio mensual	Descuento	Total mes
1000 Documentos electrónicos + Cuenti Contable + Cuenti Pyme + Nómina Electrónica - 1 a 10 Empleados +	\$ 103.000.00	\$0	\$ 103.000.00

Tenemos un par de descuentos muy especiales para ti:

Si pagas el año tu precio baja hasta un 10%

Nombre plan anual	Total Año	Descuento 10%	Total con descuento
1000 Documentos electrónicos + Cuenti Contable + Cuenti Pyme + Nómina Electrónica - 1 a 10 Empleados +	\$ 1.236.000.00	\$ 123.600.00	\$ 1.112.400.00

Si pagas el semestre tu precio baja hasta un 5%

Nombre plan semestral	Total semestral	Descuento 5%	Total con descuento
1000 Documentos electrónicos + Cuenti Contable + Cuenti Pyme + Nómina Electrónica - 1 a 10 Empleados +	\$ 618.000.00	\$ 30.900.00	\$ 587.100.00

¿Qué incluye esta propuesta?

☞ 1000 Documentos electrónicos

- Nómina electrónica: 1 a 10 empleados, envío ilimitado de la nómina a la DIAN, Registro de novedades de nómina, Importación desde archivo plano, Cálculo automático de la nómina, Almacenamiento de la información por 5 años, Envío de comprobante de pago a empleados
- Usuarios: 3 administrativos, 1 de consulta y 4 de pedidos
- Documentos: facturación, POS, facturas por mandato, cotizaciones, remisiones, pedidos, despachos, despachos agrupados, nota debito, nota credito, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, recibos de caja(abonos), anticipos, plan separe, cupo de deuda, gastos, compras, compras recurrentes, gastos recurrentes, propinas, caja, orden de servicio, otros ingresos, notificaciones y adjuntar hasta 5000 archivos
- Inventario: 2500 referencias en inventario, productos ilimitados por referencia, presentaciones, lista de precios, consulta de precios, traslados, bodegas, movimientos de inventarios, lotes, fechas de vencimientos, conteo de productos, variantes, seriales(ideal para administrar garantías), productos compuestos, sugerido de compras, basculas, impresión de etiquetas con código de barras, facturación por código de barras de báscula, Préstamos de artículos
- Administrativo: Centros de costos, retenciones e impuestos, UVTs
- Fidelización: Portal de clientes, promociones, sorteos, puntos para clientes, 50 SMS, campañas de promociones, campañas de recuperación de cartera automática, bonos
- Informes y reportes: Utilidad, Bancos, cartera, clientes, proveedores, ventas, gastos/compras, contables básicos, facturas electrónicas*, inventario, kardex, remisiones, cotizaciones, pedidos, plan separe, cartera, cuentas por pagar, seguimiento de emails
- Módulo Bar/Restaurante: Cajero con posibilidad de trabajar sin internet, notificación de descuentos, envío de notificaciones por cambios en prefactura, platos o productos compuestos
- Otros: App para trabajar sin internet, módulo de importaciones
- PD: Integración y contabilidad automatizada con Cuenti Contable para el contador, si tu contador no utiliza Cuenti Contable, nos conectamos con el software de tu contador.
- Cuenti Contable: Estado de resultados integral mensual y acumulado, Balance general, Detalles de los activos y pasivos y patrimonio, Terceros, Cuentas, Centros de costos, Documentos para cada operación, Informe de periodos, Contrato, Tesorería, Auditoría y revisoría fiscal, Genera informes bajo las NIIF y todo como lo establece la norma, informes(Financieros, Tributarios, Cartera, Nómina)
- Documentos electrónicos: 1000 documentos electrónicos que pueden ser utilizados en: Factura electrónica, documento soporte y buzón de recepción

9.8 Costo beneficio

Para evaluar la viabilidad de las estrategias propuestas, se realiza un análisis económico que permite comparar los costos de implementación con los beneficios esperados, garantizando un uso eficiente de los recursos y un impacto positivo en la sostenibilidad del negocio.

Estrategia	Costo	Periodicidad	Costo anual
Implementar sistema básico de control contable e inventario	\$599.880	Pago anual	\$599.880
Capacitación en servicio al cliente (SENA)	\$0	Trimestral	\$0
Formalizar estructura organizacional (manual y organigrama)	\$0 – \$50.000	Único	\$50.000
Estrategias de fidelización y motivación para clientes y empleados	\$40.000– \$120.000 mensuales	Mensual	\$480.000–\$1.440.000

Costo total anual estimado:

Escenario mínimo: \$1.129.880

Escenario máximo: \$2.089.880

9.9 BENEFICIOS ESPERADOS

a) Beneficios financieros

Aumento estimado de ventas del 5% al 12% anual gracias a capacitación, mejor servicio y fidelización.

Disminución de pérdidas por inventario entre 10% y 20%, gracias al sistema de control contable.

Mayor rotación de productos, evitando vencimientos y compras excesivas.

b) Beneficios operativos

Orden en procesos administrativos.

Registro confiable de ingresos y gastos.

Mejor toma de decisiones basada en datos.

Asignación clara de funciones que reduce errores y duplicidad de tareas.

c) Beneficios humanos y de servicio

Atención al cliente más eficiente.

Mayor satisfacción del consumidor.

Mejor clima laboral, motivación y sentido de pertenencia.

Reducción de conflictos internos.

9.10 RELACIÓN COSTO–BENEFICIO

Beneficio económico estimado

Con base en la evolución financiera de la tienda, un crecimiento del 5%–10% al año significaría:

Si la tienda vende aprox. \$8.000.000 mensuales, un 5% equivale a \$400.000 mensuales y a \$4.800.000 anuales.

En un escenario más positivo (10%), el beneficio sería de \$9.600.000 anuales.

Conclusión del análisis económico

Incluso en el escenario mínimo, los beneficios superan el costo anual de implementación:

Beneficio anual estimado mínimo: \$4.800.000

Costo anual estimado máximo: \$2.089.880

→ Relación beneficio/costo = entre 2,5 y 4 veces lo invertido, lo cual demuestra que el plan es rentable y sostenible.

9.11 RECOMENDACIONES

Implementar de inmediato el sistema de control contable e inventarios, ya que es la herramienta que más impacta la toma de decisiones y el orden financiero.

Mantener las capacitaciones trimestrales del SENA, incorporándolas como parte del proceso continuo de mejoramiento del personal.

Socializar y aplicar el manual de funciones y el organigrama, asegurando que cada colaborador comprenda claramente sus responsabilidades y límites de autoridad.

Registrar diariamente los ingresos, gastos y movimientos de inventario, para evitar pérdidas y detectar irregularidades a tiempo.

Fortalecer el servicio al cliente como estrategia competitiva frente a tiendas D1, Ara u Olímpica, priorizando la atención personalizada.

Continuar con incentivos y estrategias de fidelización, ya que estos ayudan a mantener clientes frecuentes y mejorar el ambiente laboral.

Realizar evaluaciones semestrales del avance y ajustar el plan de acción según los resultados obtenidos.

Buscar apoyo en Cámara de Comercio, SENA y programas del gobierno, para mejorar la formalización, acceder a capacitación y recibir asesoría gratuita

9.12 CONCLUSIONES

La Tienda Los Sánchez presenta debilidades administrativas importantes, especialmente la falta de control contable, ausencia de estructura organizacional y poca capacitación en servicio al cliente.

Las estrategias propuestas en el plan de mejoramiento son viables y de bajo costo, permitiendo una implementación progresiva sin afectar la estabilidad financiera de la tienda.

El análisis costo–beneficio evidencia que las inversiones realizadas generan retornos positivos, ya que mejoran la eficiencia, reducen pérdidas, fortalecen la atención al cliente y aumentan las ventas.

La formalización de procesos como el manual de funciones, el organigrama, la comunicación interna y las capacitaciones contribuye a profesionalizar la gestión y a garantizar un mejor desempeño laboral.

Implementar un sistema básico contable y de inventarios permite tomar decisiones con datos reales, evitar pérdidas innecesarias y ordenar la operación diaria.

Gracias a las capacitaciones en atención al cliente y a las estrategias de fidelización, la tienda puede competir de manera más efectiva frente a grandes cadenas y comercios de bajo costo.

En conjunto, el plan de mejoramiento fortalece la sostenibilidad de la tienda y contribuye a la consolidación de un negocio formal, competitivo y alineado con las necesidades de su comunidad.

9.13 Bibliografía

Fases del proceso administrativo <https://www.euroinnova.com/blog/fases-del-proceso-administrativo#:~:text=Henry%20Fayol%3A%20Para%20Fayol%20el,para%20la%20buena%20gesti%C3%B3n%20gerencial>.

Teoría administración Elton Mayo

https://es.wikipedia.org/wiki/Elton_Mayo#:~:text=La%20idea%20principal%20de%20este,otros%20aspectos%20del%20sujeto%20humano.

Estudio costo beneficio https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_de_costo-beneficio

Análisis costo Beneficio <https://www.lucidchart.com/blog/es/analisis-de-costo-beneficio#:~:text=En%201848%2C%20un%20ingeniero%20civil,beneficios%20con%20los%20costos%20asociados>.

Teoría de las relaciones humanas Elton Mayo <https://www.visionhumana.mx/la-teoria-de-las-relaciones-humanas-de-elton-mayo#:~:text=La%20Teor%C3%ADa%20de%20las%20Relaciones%20Humanas%20de%20Elton%20Mayo%2C%20tambi%C3%A9n,en%20el%20lugar%20de%20trabajo>.

Tiendas de barrio en Colombia

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100001&lang=pt

Rafael Alcaraz el emprendedor de éxito

https://www.stodomingo.ute.edu.ec/content/102001-322-1-2-2-8/TEXTO_GUIA_1_El_e_m_p_r_e_n_d_e_d_o_r_de_E_x_i_t_o.pdf