

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

Facultad de Negocios Internacionales

Optimización de los procesos de capacitación en el sistema de gestión interna de Distribuidora Mayorista de Automóviles Madautos S.A.S.

Informe Final de Práctica Profesional – Plan de Mejora

Valentina Ducuara Guejia

Empresa:

Distribuidora Mayorista de Automóviles Madautos S.A.S.

Área de práctica: Gerencia Financiera y Administrativa

Bogotá, D.C.

2026

Optimización de los procesos de capacitación en el sistema de gestión interna de Distribuidora Mayorista de Automóviles Madiautos S.A.S.

Informe Final de Práctica Profesional – Plan de Mejora

Valentina Ducuara Guejia

Facultad de Negocios Internacionales
Programa de Negocios Internacionales
Universidad Santo Tomás

Informe final de práctica profesional presentado como requisito para optar al título de Negociador Internacional

Asesor
John Milton Díaz Villarraga

Bogotá, D.C.
2026

RESUMEN

Este informe presenta el proceso de aprendizaje, diagnóstico e intervención desarrollado durante la práctica profesional realizada en Distribuidora Mayorista de Automóviles Madiautos S.A.S. entre el 29 de enero y el 31 de julio de 2026. La práctica se realizó en el área de Gerencia Financiera y Administrativa, espacio que permitió obtener una visión integral de los procesos administrativos, financieros y operativos del concesionario.

Durante el período inicial de inducción y reconocimiento del entorno organizacional, se identificó una problemática asociada a la deficiente formación del personal en el manejo del sistema de gestión interna de la compañía, herramienta central para las operaciones de ventas, posventa, inventarios y contabilidad. Esta debilidad se traducía en errores recurrentes de tipo financiero y operativo, en la ausencia de indicadores para medir el desempeño formativo y en una alta concentración del conocimiento en pocas personas clave, lo que generaba cuellos de botella en la entrega de vehículos.

A partir de este diagnóstico, y tras la aprobación formal del jefe inmediato el 22 de marzo de 2026, se diseñó e implementó un plan de mejora orientado a construir un modelo pedagógico modular para la capacitación en el sistema. Las estrategias implementadas incluyeron la elaboración de materiales didácticos simplificados, sesiones de formación fraccionadas por módulos y una ruta de aprendizaje estandarizada.

Los resultados evidencian avances en la organización del conocimiento institucional, la reducción de reprocesos administrativos y el fortalecimiento de la autonomía operativa del personal, con incidencia directa en la calidad del servicio al cliente y en la eficiencia interna de la organización.

Palabras clave: plan de mejora, capacitación organizacional, gestión del conocimiento, sistema de gestión interna, práctica profesional, Negocios Internacionales.

AGRADECIMIENTOS

El desarrollo de este informe contó con el acompañamiento de personas e instituciones cuya orientación y respaldo contribuyeron al proceso formativo adelantado.

Quiero agradecer, en primer lugar, a la Universidad Santo Tomás y a la Facultad de Negocios Internacionales por brindarme las herramientas y los espacios de formación que hicieron posible este proceso. A mi tutor, John Milton Díaz Villarraga, le agradezco su acompañamiento constante y su disposición genuina para resolver cada duda que surgió durante la práctica.

A Distribuidora Mayorista de Automóviles Madiautos S.A.S. le agradezco la oportunidad de aprender dentro de una organización con tanta trayectoria en el sector automotor. En especial, gracias a la Gerencia de Gestión Humana por abrirme las puertas de la compañía, y a Maribel Mora Neira, Asistente de Gerencia Financiera y Administrativa, por su confianza, su paciencia para enseñarme el día a día del área y por creer en las propuestas que fui planteando a lo largo de la práctica. Gracias también al equipo administrativo y comercial del área por su buena disposición y por todo lo que me enseñaron sobre el funcionamiento real de la empresa.

Por último, gracias a mi familia, por el apoyo constante que me acompañó a lo largo de toda la carrera y que hizo posible llegar hasta este punto.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	3
Agradecimientos.....	4
Parte I. Introducción	6
Parte II. La empresa	7
Aspectos generales	7
Misión, visión y valores.....	7
Estructura organizativa	9
Unidad o departamento donde se desarrolla la práctica	9
Análisis DOFA	10
Parte III. Planteamiento del plan de mejora.....	11
Planteamiento central	11
Importancia, limitaciones y alcances	11
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
Parte IV. Contenido del plan de mejora	12
Propuesta de mejora.....	12
Resultados.....	14
Conclusiones.....	14
Parte V. Seguimiento de la práctica profesional.....	17
Programación de actividades realizadas	17
Cumplimiento de objetivos por ciclo.....	17
Anexos	18
Bibliografía	21

PARTE I. INTRODUCCIÓN

Las prácticas profesionales constituyen uno de los pilares en la formación de un profesional en Negocios Internacionales, pues representan el escenario donde los conocimientos adquiridos en el aula se confrontan con las realidades del entorno empresarial. Este espacio de aprendizaje vivencial permitió el desarrollo de competencias técnicas, actitudinales y relacionales, además de una contribución concreta al mejoramiento de la organización receptora.

El presente documento corresponde al Informe Final de Práctica Profesional – Plan de Mejora, elaborado por Valentina Ducuara Guejia, estudiante del programa de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás. La práctica profesional se desarrolló en Distribuidora Mayorista de Automóviles Madautos S.A.S., empresa bogotana con más de tres décadas y media de trayectoria en el sector automotor colombiano.

Durante el período de práctica, el desempeño se desarrolló en el cargo de Aprendiz Administrativa en el área de Gerencia Financiera y Administrativa —detallado más adelante en la sección "Unidad o departamento donde se desarrolla la práctica"—, posición que permitió identificar, desde una perspectiva transversal, una problemática de alto impacto relacionada con las deficiencias en el proceso de capacitación del personal en el sistema de gestión interna que soporta la totalidad de los procesos comerciales y administrativos de la empresa.

El plan de mejora propuesto, aprobado formalmente el 22 de marzo de 2026 por el jefe inmediato, respondió a la necesidad de diseñar un modelo estructurado de gestión del conocimiento que permitiera a la organización reducir los errores operativos recurrentes, disminuir la dependencia de personas clave y fortalecer la autonomía del personal en el uso de las herramientas tecnológicas. La propuesta se fundamentó en los principios del aprendizaje organizacional (Senge, 2012), la gestión del talento humano y la mejora continua de procesos.

PARTE II. LA EMPRESA

Aspectos generales

Distribuidora Mayorista de Automóviles Madautos S.A.S. es una empresa colombiana dedicada a la comercialización de vehículos nuevos y usados, repuestos y servicios de taller autorizado, con sede principal en Bogotá. Fundada operativamente el 24 de enero de 1990, cuenta con más de treinta y cinco años de presencia activa en el mercado automotor nacional y un equipo de aproximadamente 251 colaboradores, según cifras internas de la Gerencia de Gestión Humana (Madautos S.A.S., 2026), distribuidos en salas de ventas, talleres autorizados y una división de vehículos usados certificados. La organización se caracteriza por su enfoque en la satisfacción del cliente, reflejado en sus altos índices de recomendación y satisfacción utilizados por el sector.

Ubicación geográfica. La sede principal se ubica en la Avenida de la Constitución # 96-05, localidad de Suba, Bogotá, D.C. El sector concentra una alta densidad de concesionarios, talleres y entidades financieras del sector automotor, lo que facilita el acceso de clientes y la gestión de trámites relacionados con la compra de vehículos.

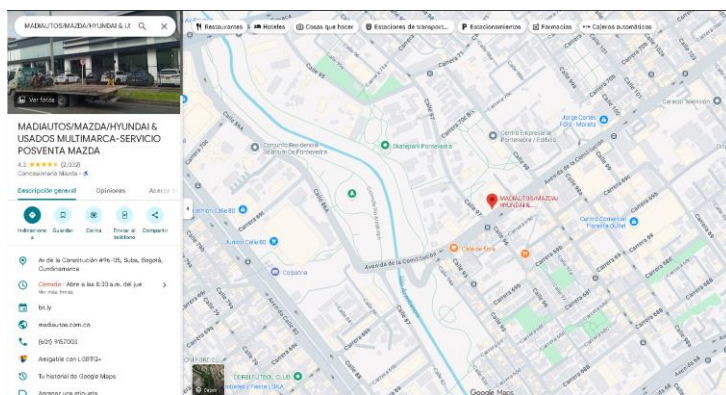


Figura 1. Ubicación geográfica de la sede principal de Madautos S.A.S. Fuente: Google Maps (2026).

Misión, visión y valores

Misión. *“Con calidad, cumplimiento, responsabilidad y respeto, ofrecer vehículos nuevos y usados, repuestos y servicios que cumplan con los acuerdos pactados con el cliente, generando valor a nuestros grupos de interés y contribuyendo al desarrollo social y económico del país.”*

Visión. *“Ser en el 2028 uno de los concesionarios de vehículos líder a nivel nacional, consolidándose como una organización sostenible, encaminada a satisfacer las necesidades de sus grupos de interés y a generar una experiencia memorable en cada uno de ellos.”*

Valores corporativos: amabilidad, respeto, pasión, positivismo y honestidad, principios que orientan el comportamiento de todos los colaboradores en su relación con clientes, proveedores y compañeros de trabajo.

Estructura organizativa

La Figura 2 presenta la línea de mando específica del área de Gerencia Financiera y Administrativa en la que se desarrolló la práctica. En ella se ubica, de arriba hacia abajo, a la jefa directa, Maribel Mora Neira, y a las instancias superiores de las que depende, hasta llegar al cargo de Aprendiz Administrativa, resaltado como el punto desde el cual se ejerció la práctica.

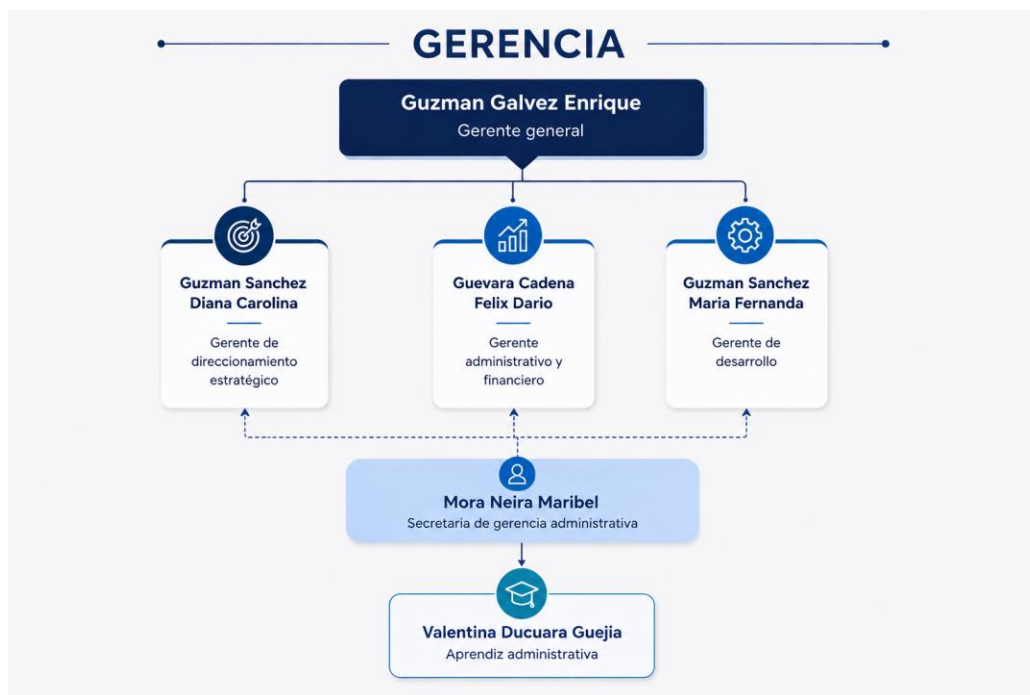


Figura 2. Jerarquía específica de las instancias superiores y de la jefa directa, Maribel Mora Neira, en el área de Gerencia Financiera y Administrativa, con el cargo de Aprendiz Administrativa resaltado. Fuente: elaboración propia (2026).

Dentro de esa línea de mando, el cargo de Aprendiz Administrativa en Gerencia Financiera y Administrativa se ubicó en el nivel de base, reportando directamente a la Asistente de Gerencia Financiera y Administrativa. Pese a tratarse de una posición de apoyo, el alcance transversal del área permitió una visión integral de los procesos de la empresa, lo que exigió responsabilidad, manejo de información sensible y comprensión integral del modelo de negocio.

Unidad o departamento donde se desarrolla la práctica

La práctica profesional se desarrolló en el área de Gerencia Financiera y Administrativa, bajo la supervisión directa de la Asistente Maribel Mora Neira. Esta área constituye el núcleo de la toma de decisiones estratégicas de la organización y coordina transversalmente todas las gerencias funcionales de la compañía.

Entre las funciones asignadas al cargo de aprendiz administrativa se destacan: la verificación y cierre de hojas de negocio al momento de la salida de cada vehículo comercializado; la elaboración de cartas institucionales de crédito, de administración y comunicaciones corporativas; el archivo y control de comprobantes de egreso y cheques entregados; la custodia y organización de manifiestos y declaraciones de importación; el apoyo en la conciliación de extractos bancarios; y la recepción, verificación y gestión de carpetas de vehículos nuevos.

El horario de trabajo establecido correspondió a jornadas de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m., completando las 44 horas laborales semanales definidas en la carta de autorización firmada por la Gerencia de Gestión Humana.

Análisis DOFA

El siguiente análisis se elaboró a partir de la observación directa del entorno organizacional durante la práctica profesional, complementada con información institucional disponible. A continuación, se resumen los cuatro factores estratégicos identificados.

Tabla 1. Análisis DOFA — Gerencia Financiera y Administrativa	
★ FORTALEZAS ● Trayectoria y reputación consolidada en el mercado automotor. ● Altos indicadores de satisfacción y recomendación de clientes. ● Solidez financiera y crecimiento sostenido de ingresos y activos. ● Equipo directivo especializado y cultura de aprendizaje continuo.	☆ OPORTUNIDADES ● Crecimiento acelerado del mercado automotor colombiano. ● Expansión de vehículos de bajas emisiones y nuevas tecnologías. ● Disponibilidad de plataformas de e-learning y microlearning. ● Alianzas con entidades financieras y universitarias aliadas.
▲ DEBILIDADES ● Ausencia de un modelo estructurado de capacitación en el sistema. ● Concentración del conocimiento en pocas personas clave. ● Falta de indicadores para medir la efectividad formativa. ● Rotación de personal comercial que exige recapacitación constante.	! AMENAZAS ● Alta competitividad y presión de precios en el sector automotor. ● Riesgo reputacional por errores operativos recurrentes. ● Volatilidad macroeconómica y dependencia del crédito vehicular. ● Aceleración de la transformación digital del sector.

Nota. Elaboración propia (2026), con base en la observación directa del área de Gerencia Financiera y Administrativa.

PARTE III. PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA

Planteamiento central

Del análisis de las debilidades y amenazas identificadas se desprende una problemática de alto impacto: la deficiencia estructural en el proceso de capacitación del personal en el sistema de gestión interna, herramienta que constituye el eje de la operación comercial y administrativa del concesionario. Aunque la organización cuenta con un plan básico de capacitación, este no garantiza el dominio funcional del sistema por parte de los colaboradores, lo que se traduce en errores recurrentes en la creación de clientes, la revisión de documentos, el registro de transacciones y la gestión de presalidas de vehículos, afectando directamente los estándares de calidad del servicio (Palacios Blanco, 2010).

A esta situación se suma la concentración del conocimiento en la Asistente de Gerencia Financiera y Administrativa, cuya ausencia puede paralizar procesos vitales de la cadena de valor — riesgo característico de las organizaciones que no logran convertir el conocimiento tácito de sus colaboradores clave en conocimiento explícito y transferible (Nonaka & Takeuchi, 1999)—, y la falta de indicadores formales que permitan a la gerencia tomar decisiones correctivas basadas en evidencia, entendida esta como la capacidad organizacional de usar la información disponible para generar significado y orientar la acción (Choo, 1999; Davenport & Prusak, 2001). En este contexto, se propuso un plan de mejora orientado al diseño e implementación de un modelo pedagógico modular y estandarizado para la capacitación en el sistema, que permita distribuir el conocimiento organizacional, fortalecer las competencias del equipo (Alles, 2008), establecer métricas de seguimiento y reducir los costos asociados a los errores operativos.

Importancia, limitaciones y alcances

Importancia. La relevancia de este trabajo radica en su aporte directo al mejoramiento de uno de los procesos más críticos de la operación de Madiautos S.A.S.: la gestión del conocimiento técnico del personal en herramientas tecnológicas estratégicas. Desde la perspectiva formativa, la práctica permitió el desarrollo de competencias de diagnóstico organizacional, diseño de propuestas de intervención y comunicación con la alta dirección.

Limitaciones:

- El plan de mejora se aprobó el 22 de marzo de 2026, lo que redujo el tiempo disponible para su implementación.
- El acceso restringido a información financiera sensible limitó la cuantificación exacta del costo de los errores.
- La alta carga operativa del personal dificultó la organización de sesiones grupales de capacitación.

Alcances:

- Diagnóstico del proceso de capacitación en el sistema, sustentado en observación directa y revisión documental.
- Diseño de un modelo pedagógico modular con ruta de aprendizaje por niveles de complejidad.
- Elaboración de materiales de apoyo didáctico para los módulos de mayor dificultad.
- Propuesta de indicadores de seguimiento de la efectividad de las capacitaciones.

Objetivo general

Diseñar e implementar un plan de mejora orientado a optimizar el proceso de capacitación del personal de Distribuidora Mayorista de Automóviles Madautos S.A.S. en el sistema de gestión interna, con el fin de reducir la ocurrencia de errores operativos y financieros.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual del proceso de capacitación, identificando brechas de conocimiento y módulos de mayor dificultad.
- Diseñar un modelo pedagógico modular con materiales didácticos simplificados y rutas de aprendizaje por niveles.
- Documentar los procesos críticos del área que actualmente dependen de personas clave.

PARTE IV. CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA

Propuesta de mejora

Problema identificado

Madautos S.A.S. enfrenta una problemática estructural relacionada con las deficiencias en la capacitación del personal en el sistema de gestión interna, el cual integra los módulos de ventas, posventa, inventarios, contabilidad y gestión documental. El diagnóstico reveló que la metodología de formación actual no garantiza el dominio funcional del sistema, generando errores financieros y operativos con frecuencia diaria: fallas en la creación de registros de clientes, inconsistencias

documentales, errores en transacciones de compraventa y demoras en la gestión de presalidas. Estos errores afectan la calidad del servicio, la eficiencia financiera y el clima organizacional.

Justificación

La implementación del plan se justifica desde tres dimensiones. En lo estratégico, la visión de Madiautos de consolidarse como concesionario líder para el año 2028 exige procesos internos sólidos en la gestión del conocimiento técnico. En lo financiero, los errores en el sistema generan pérdidas de ventas y costos de reprocesos, además de los costos asociados a la rotación del personal comercial, que exige capacitación constante. En lo relativo al talento humano, una capacitación percibida como poco efectiva genera frustración e inseguridad, mientras que un modelo modular y adaptado a los ritmos de aprendizaje fortalece el desarrollo profesional y el sentido de pertenencia.

Estrategia implementada

La estrategia se fundamentó en la gestión del conocimiento organizacional y el diseño instruccional modular, estructurada en tres ejes: (1) diagnóstico y mapeo del conocimiento, para identificar los módulos de mayor dificultad; (2) diseño pedagógico modular, con una ruta de aprendizaje por niveles de complejidad, materiales didácticos simplificados y evaluaciones prácticas; y (3) sistema de seguimiento y mejora continua, orientado a la revisión periódica del avance de cada colaborador.

Actividades realizadas

- Se realizó observación directa y acompañamiento a los asesores comerciales en el uso del sistema.
- Se sostuvieron entrevistas informales con colaboradores del área de Gerencia y del área de sistemas.
- Se revisó la documentación existente sobre el proceso de capacitación actual.
- Se diseñaron guías simplificadas de proceso para los módulos de mayor dificultad (véanse Anexos 1 y 2).
- Se elaboraron infografías de flujo de proceso para procedimientos críticos, reunidas en un repositorio digital de consulta (véase Anexo 3).
- Se presentó la propuesta de modelo modular a la Gerencia General y de Gestión Humana.

Recursos utilizados

Recursos humanos: colaboración de la Asistente de Gerencia Financiera y Administrativa, asesores comerciales y equipo de sistemas. Recursos tecnológicos: equipos del área de Gerencia,

acceso supervisado al sistema y herramientas ofimáticas. Recursos didácticos: plantillas de guías, infografías y formatos de seguimiento elaborados durante el desarrollo de la práctica.

Resultados

Al cierre de la práctica profesional, el plan de mejora se tradujo en resultados concretos y verificables. Se elaboraron y validaron tres materiales didácticos de apoyo para los módulos de mayor dificultad (Anexos 1 a 3).

En términos cualitativos, el personal capacitado bajo el nuevo modelo mostró mayor autonomía en el uso del sistema de gestión y una reducción perceptible de las consultas repetitivas hacia la Asistente de Gerencia Financiera y Administrativa. No obstante, al no existir una línea base cuantitativa previa a la práctica, no fue posible medir con precisión el porcentaje de reducción de errores operativos; esta métrica queda planteada como indicador formal a monitorear en el corto plazo, conforme a lo señalado en las recomendaciones finales.

Conclusiones

Dificultades encontradas

La principal dificultad identificada correspondió al período de espera para la aprobación formal del plan de mejora, que se extendió hasta el 22 de marzo de 2026 y redujo el tiempo disponible para su ejecución. Asimismo, la resistencia natural al cambio de algunos colaboradores exigió el despliegue de habilidades de comunicación persuasiva, y la restricción de acceso a información financiera detallada limitó la construcción de un análisis costo-beneficio más preciso.

Aprendizajes obtenidos

La experiencia permitió el desarrollo de competencias técnicas en gestión documental, manejo de información financiera sensible y comprensión del ciclo de una transacción de compraventa de vehículos. En el plano metodológico, se reforzaron las capacidades de diagnóstico organizacional y diseño de propuestas de mejora; y en el plano actitudinal, se fortalecieron el profesionalismo, la discreción y la proactividad en entornos de alta exigencia.

Oportunidades identificadas y aportes

Más allá del problema abordado, y en línea con las oportunidades de digitalización y aprendizaje identificadas en el análisis DOFA inicial (Tabla 1), la práctica permitió precisar un frente adicional que la organización podría desarrollar a partir del trabajo realizado: la digitalización del archivo documental del área. Entre los aportes concretos entregados a la empresa se destacan el

diagnóstico documentado de las brechas de capacitación, los materiales didácticos elaborados, la propuesta de modelo pedagógico modular y la documentación inicial de procedimientos críticos del área.

Recomendaciones finales

Priorizar la implementación del modelo modular de capacitación dentro del plan de gestión del talento humano. Para llevar a cabo esta recomendación, se propone incorporar los módulos de capacitación desarrollados durante la práctica dentro del cronograma anual de formación de la Gerencia de Gestión Humana. Para ello, se puede establecer un calendario de capacitación que contemple fechas, responsables, colaboradores participantes y contenidos específicos de cada módulo. Asimismo, se recomienda iniciar con los procesos que presentan mayores dificultades y realizar sesiones cortas y periódicas que permitan reforzar los conocimientos sin afectar significativamente las actividades operativas. De esta manera, el modelo puede incorporarse progresivamente a la dinámica de formación de la organización y mantenerse como un proceso permanente de actualización.

Evaluar la adopción de una plataforma de formación en línea que permita registrar el avance de cada colaborador. Para desarrollar esta actividad, la organización puede identificar diferentes alternativas de plataformas de e-learning o microlearning y comparar aspectos como costos, facilidad de uso, capacidad de almacenamiento, seguimiento de usuarios, aplicación de evaluaciones y generación de reportes. Posteriormente, se recomienda realizar una prueba piloto con un grupo reducido de colaboradores utilizando los materiales didácticos elaborados durante la práctica. Los resultados de esta prueba permitirían determinar si la herramienta facilita el acceso a los contenidos, mejora el seguimiento de la capacitación y responde a las necesidades de la organización antes de realizar una inversión definitiva.

Establecer un indicador formal de tasa de error por área y por mes en el tablero de gestión de la Gerencia. Para implementar esta actividad, se recomienda definir inicialmente qué tipos de errores serán objeto de seguimiento y establecer una línea base utilizando los registros disponibles en el sistema de gestión. Posteriormente, cada gerencia funcional podría consolidar mensualmente la información correspondiente y remitirla a un responsable encargado de centralizar los datos. El indicador puede presentarse mediante una tabla o tablero de seguimiento que permita comparar los resultados entre períodos, identificar las áreas con mayores niveles de error y determinar cuándo es necesario realizar nuevas sesiones de capacitación o refuerzo. De esta manera, la información

obtenida podrá utilizarse como soporte para la toma de decisiones y para evaluar la efectividad de las acciones formativas.

Desarrollar un manual de procedimientos que documente los procesos críticos actualmente concentrados en personas clave. Para llevar a cabo esta actividad, se recomienda identificar inicialmente los procesos cuya ejecución depende principalmente del conocimiento de determinados colaboradores. Una vez seleccionados, se pueden realizar entrevistas estructuradas con las personas responsables para registrar paso a paso cada procedimiento, incluyendo requisitos, responsables, documentos necesarios, validaciones y posibles situaciones que puedan presentarse durante su ejecución. Posteriormente, la información puede organizarse en un manual digital acompañado de guías visuales o diagramas de flujo que faciliten su consulta. Antes de su publicación, cada procedimiento deberá ser revisado y validado por la gerencia o responsable del proceso, con el propósito de garantizar que la información sea correcta, actualizada y útil para los colaboradores actuales y futuros.

PARTE V. SEGUIMIENTO DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

Programación de actividades realizadas

El período de práctica inició el 29 de enero de 2026 y finalizó el 31 de julio de 2026, estructurado en cuatro ciclos de seguimiento. Durante los dos primeros ciclos (enero-marzo) se concentraron las actividades de inducción y diagnóstico, dado que el plan de mejora se aprobó formalmente el 22 de marzo de 2026; a partir de esa fecha, el ciclo tres inició el diseño y la validación de los materiales, mientras que el ciclo cuatro dio continuidad a la implementación y concentró el cierre y la evaluación final del plan.

Período	Fase	Estado
29 ene – 28 feb 2026	Ciclo 1 – Inducción	Completado
01 mar – 31 mar 2026	Ciclo 2 – Diagnóstico	Completado
01 abr – 30 abr 2026	Ciclo 3 – Implementación	Completado
01 may – 31 jul 2026	Ciclo 4 – Consolidación, cierre y evaluación	Completado

Nota. Elaboración propia (2026).

Cumplimiento de objetivos por ciclo

Ciclo	Actividades	Logros	Dificultades
Ciclo 1 (29 ene – 28 feb)	● Inducción corporativa. ● Observación del área.	● Adaptación exitosa. ● Autonomía progresiva.	● Curva de aprendizaje alta. ● Sin materiales de consulta.
Ciclo 2 (01 – 31 mar)	● Diagnóstico y entrevistas. ● Análisis DOFA y plan.	● Diagnóstico completo. ● Aprobación del plan (22/03).	● Demoras de agenda. ● Reticencia inicial.
Ciclo 3 (01 – 30 abr)	● Diseño de guías e infografías. ● Documentación de procesos.	● Materiales validados. ● Propuesta presentada a Gerencia.	● Baja disponibilidad del personal comercial para las sesiones de validación. ● Complejidad técnica.
Ciclo 4 (01 may – 31 jul)	● Ajuste final y entrega. ● Elaboración del informe.	● Entrega completa del plan. ● Evaluación final satisfactoria.	● Alta demanda operativa. ● Carga laboral y académica simultánea.

Nota. Elaboración propia (2026).

ANEXOS

Anexo 1. Guía simplificada del proceso de creación de clientes

GUÍA SIMPLIFICADA DE PROCESO

MÓDULO: CREACIÓN DE CLIENTES EN EL SISTEMA DMS



OBJETIVO

Registrar correctamente los datos de un nuevo cliente en el sistema DMS para garantizar la creación exitosa del registro y su disponibilidad en los procesos comerciales y operativos.

PASOS DEL PROCESO

1

INGRESAR AL MÓDULO

- Ingrese al sistema DMS con su usuario y contraseña.
- En el menú principal, seleccione la opción "Clientes".

Menú Principal

Ventas
Clientes
Vehículos
Reportes

2

SELECCIONAR OPCIÓN NUEVO CLIENTE

- Haga clic en el botón "Nuevo Cliente" para iniciar el registro.

Cientes

+ Nuevo Cliente

3

DILIGENCIAR INFORMACIÓN BÁSICA

- Ingrese los datos obligatorios del cliente.
- Los campos obligatorios están marcados con asterisco (*).

Información Básica

Tipo de Identificación* C.C.
Número de Identificación* 1012345678
Nombres y Apellidos* Juan Pérez Gómez

4

DILIGENCIAR INFORMACIÓN DE CONTACTO

- Ingrese los datos de contacto del cliente.
- Verifique que el correo electrónico y el número de teléfono estén correctos.

Información de Contacto

Correo Electrónico* juanperez@gmail.com
Teléfono* 310 123 4567

5

VERIFICAR INFORMACIÓN

- Revise que todos los datos ingresados sean correctos y completos.



Revise cuidadosamente antes de guardar.

6

GUARDAR REGISTRO

- Haga clic en el botón "Guardar" para registrar al cliente en el sistema.

Cancelar

Guardar

7

CONFIRMACIÓN

- El sistema mostrará un mensaje de confirmación indicando que el cliente fue creado exitosamente.



Cliente creado exitosamente

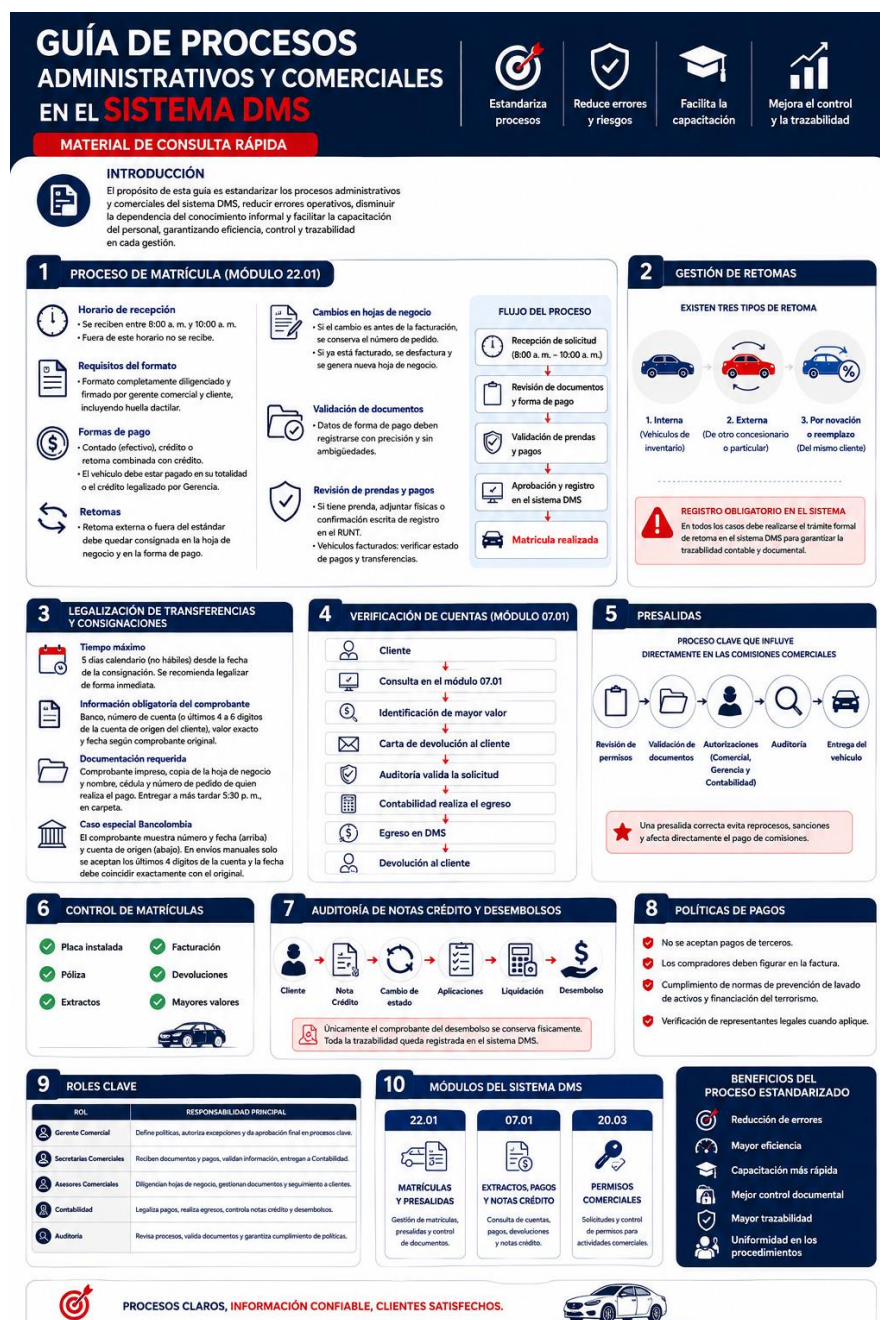


RECOMENDACIONES IMPORTANTES

- Verifique siempre que el tipo y número de identificación sean correctos.
- Evite duplicar registros. Use la opción de búsqueda para verificar si el cliente ya existe.
- Mantenga la información actualizada.
- Si tiene dudas, consulte con el área de sistemas.

Anexo 1. Guía simplificada del proceso de creación de clientes en el sistema de gestión. Fuente: elaboración propia (2026).

Anexo 2. Guía general de procesos administrativos y comerciales



Anexo 2. Guía general de procesos administrativos y comerciales del sistema de gestión. Fuente: elaboración propia (2026).

Anexo 3. Repositorio digital de materiales de capacitación

Drive

Nuevo

Página principal

Mi unidad

Computadoras

Compartidos conmigo

Recientes

Destacados

Spam

Papelera

Almacenamiento

7.38 GB de 15 GB utilizado(s)

Obtener más almacenamiento

Buscar en Drive

Mi unidad > Repositorio Digital DMS

Tipo

Personas

Modificado

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño
1. Introducción al DMS	yo	18 feb 2026 yo	—
2. Creación de Clientes	yo	12 mar 2026 yo	—
3. Revisión Documental	yo	14 abr 2026 yo	—
4. Gestión de Hojas de Negocio	yo	16 may 2026 yo	—
5. Presalida de Vehículos	yo	10 jun 2026 yo	—
6. Contabilidad Básica	yo	22 jun 2026 yo	—
7. Evaluaciones	yo	05 jul 2026 yo	—
8. Manuales	yo	20 jul 2026 yo	—

Manual_Introducción_DMS.pdf

Detalles

Actividad

Manual de Introducción al DMS

Sistema de Gestión de Distribución

Contenido

1. Descripción del documento

2. ¿Qué es el DMS?

3. Beneficios del DMS

4. Módulos principales

5. Flujo general del proceso

6. Acceso al sistema

7. Recomendaciones

Página 1 de 18

Quién tiene acceso

Privado: solo tú tienes acceso

Gestionar acceso

Detalles del archivo

Tipo

Tamaño

Almacenamiento utilizado

Ubicación

Propietario

PDF

2.4 MB

2.4 MB

Repositorio Digital DMS

yo

Anexo 3. Repositorio digital de materiales de capacitación del sistema de gestión. Fuente: elaboración propia (2026).

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. A. (2008). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias. Granica.
- Choo, C. W. (1999). La organización inteligente: El empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones. Oxford University Press.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (2001). Conocimiento en acción: Cómo las organizaciones manejan lo que saben. Prentice Hall.
- Madiautos S.A.S. (2026). Organigrama institucional [Documento interno].
- Madiautos S.A.S. (2026). Descripción funcional del área de Gerencia Financiera y Administrativa [Documento interno].
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). La organización creadora de conocimiento. Oxford University Press.
- Palacios Blanco, J. L. (2010). Administración de la calidad. Trillas.
- Senge, P. M. (2012). La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje (2.^a ed.). Granica.
- Universidad Santo Tomás. (2026). Guía de elaboración del informe final de práctica profesional – Plan de mejora. USTA.