



**Plan de mejoramiento de la gestión de actividades,  
dirigido al cargo del líder de zona de Córdoba de la empresa  
Corporación Interactuar, del sector financiero.**

**Fernanda González Lozano**

**Yeraldine Rincón Murcia**

**Facultad de Ciencias y Tecnologías**

**Universidad Santo Tomás**

**Innovación / Investigación**

**Especialización Gestión para el  
Desarrollo Empresarial.**

**Mag. Diana Roció Andrade Salcedo**

**27 de febrero de 2025.**

## Tabla de Contenido.

1	Introducción.....	4
1.1	Contexto y justificación del proyecto .....	4
1.2	Definición del problema. ....	5
1.3	Objetivo General .....	6
1.4	Objetivos Específicos .....	6
2	Marco Teórico.....	6
2.1	Revisión de literatura relevante .....	6
2.2	Conceptos y teorías aplicables.....	7
2.3	Antecedentes y Estudios Previos.....	7
3	Metodología .....	8
3.1	Diseño del Proyecto .....	8
3.2	Métodos y técnicas de recolección de datos. ....	11
3.3	Análisis de datos.....	14
4	Análisis de Entornos / Sector. ....	15
4.1	Análisis de Macroentorno .....	15
4.2	Análisis de Microentorno .....	16
4.3	Entorno Misional .....	17
4.4	Entorno Estratégico .....	18
5	Diagnostico Organizacional.....	20
5.1	Aplicación de herramientas de diagnóstico. ....	20
5.2	Análisis, resultados:.....	20
6	Propuesta de Solución. ....	22
6.1	Referentes Teóricos.....	22
6.2	Descripción Técnica de la Solución .....	24
6.3	Integración a la Arquitectura Organizacional.....	28
7	Herramientas de seguimiento y control de la propuesta. ....	29

7.1	Balance Score Card. ....	29
7.2	Mapa Estratégico. ....	30
7.3	Tablero de Control (Cronograma, Costos e Indicadores).....	31
7.4	Plan de acción.....	32
7.5	Conclusiones y Recomendaciones.....	33
8	Referencias.....	34

### Lista de Tablas.

Tabla 1	Plan de Trabajo .....	10
Tabla 2	Matriz de tiempos .....	11
Tabla 3	Análisis de Macroentorno .....	15
Tabla 4	Fuerza de Porter .....	16
Tabla 5	Matriz Pestel.....	17
Tabla 6	Matriz Mefe .....	18
Tabla 7	Matriz MEFI.....	19
Tabla 8	Actividades Herramientas de Diagnostico.....	21
Tabla 9	Propuesta de implementación .....	27
Tabla 10	Arquitectura Organizacional.....	28
Tabla 11	Mapa Estratégico.....	30
Tabla 12	Tablero de Control .....	31
Tabla 13	Plan de Acción.....	32

## **1 Introducción.**

### **1.1 Contexto y justificación del proyecto**

Este estudio se aplicará en la Corporación Interactuar, esta es una empresa del sector financiero con desarrollo social sin ánimo de lucro en Colombia su objetivo principal es acompañar a emprendedores y empresarios de microempresas con el fin de aumentar el progreso social, económico y ambiental en el país con un enfoque de suministrar servicios financieros y un apoyo permanente ayudando a desarrollar tanto las capacidades empresariales como las humanas dicha organización está presente en varios departamentos de Colombia incluyendo Antioquia, Córdoba, Sucre, Caldas, Cundinamarca y Tolima con 36 oficinas ubicadas estratégicamente en estas regiones.

La Corporación Interactuar tiene un líder comercial que se encarga de responsabilidades tanto en la parte administrativa como en la parte comercial y presupuestal que juega un papel muy necesario en el proceso asegurándose de que todo funcione de forma eficiente y que lleguen a obtener buenos resultados en los objetivos de nuestra organización por tal razón hemos tomado la iniciativa de llevar a cabo esta consultoría, centrándonos en el desarrollo de las funciones del líder comercial en la Zona Córdoba que con el tiempo hemos notado algunas demoras en la ejecución y falta de cumplimiento de las actividades que están bajo su responsabilidad.

A partir del punto anterior y lo que ha expresado el líder comercial de la zona Córdoba, en un acercamiento inicial realizado se evidenció que carece de tiempo para lograr su óptimo desarrollo de las funciones asignadas por esta razón y en consenso

con el colaborador se realizó esta consultoría para entender cómo está el puesto en este momento y crear un plan que ayude a mejorar la gestión de actividades y maximizar su efectividad.

Para llevar a cabo este plan primero analizaremos cómo se sitúa el puesto dentro de la organización identificando los factores internos y externos más relevantes que nos ayuden a evaluar las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de esta manera con la información podremos ver la relación entre las causas y los efectos que hemos encontrado lo que nos permitirá definir la situación actual y detectar áreas en las que podemos mejorar el cargo.

## **1.2 Definición del problema.**

La Corporación Interactuar es una organización sin fines de lucro en Colombia que se dedica a apoyar a emprendedores y dueños de microempresas impulsando el progreso social, económico y ambiental en el país a lo largo de 40 años de experiencia en el sector ofreciendo una variedad de servicios financieros y orientación valiosa para ayudar en el desarrollo de habilidades empresariales y humanas.

Dentro del modelo de oficinas de la Corporación Interactuar, se establecen tres roles fundamentales: auxiliares, asesores y líderes de oficina, del departamento de Córdoba depende cuatro sedes manejadas por un mismo líder con diferentes funciones que supervisa un equipo conformado por cinco auxiliares de servicio al cliente y diecinueve asesores distribuidos en las sedes de Tierra Alta, Planeta Rica, Loricá y Montería, las cuales presentan una distancia entre ellas de más de dos horas, desarrollando tareas de carácter comercial, administrativo y presupuestal demostrando un rol multitareas y crucial para el funcionamiento efectivo de las oficinas.

Observando el análisis hecho por el líder se puede notar que a pesar de su experiencia y conocimiento en el área se enfrenta a algunos problemas en la estructura organizativa debido a la magnitud de su rol y a la necesidad de estandarizar ciertos procesos operativos por las distancias y cómo están distribuidas las áreas limitan algunas actividades lo que puede complicar el cumplimiento de los objetivos y hacer más difícil la optimización y ejecución de buenas prácticas laborales y eficientes.

### **1.3 Objetivo General**

Proponer un plan de mejora para la empresa Corporación Interactuar dirigido al cargo del líder de zona de Córdoba para optimizar la gestión de actividades.

### **1.4 Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico de las actividades del líder comercial de Córdoba.
- Proponer herramientas de gestión que controlen las actividades del puesto.

## **2 Marco Teórico.**

### **2.1 Revisión de literatura relevante**

Según lo que indica Archie Carroll, en su trabajo sobre la pirámide de RSE nos indica que las empresas deben asumir sus responsabilidades sociales, económicas, libre y justa de manera general.

## **2.2 Conceptos y teorías aplicables**

- **Teoría de la Administración Científica de Frederick Taylor (1911)**

Taylor sugiere llevar a cabo una buena gestión de actividades, como clave optimizar tareas implementándola inicialmente en la industria manufacturera y con el tiempo ha llegado a otros sectores económicos, ejemplo de este es el sector financiero donde ser eficiente reduce costos y mejora la atención al cliente.

- **Gestión por Objetivos (Peter Drucker, 1954)**

Peter Drucker con su pensamiento de gestión por objetivos enfocado en establecer metas alineadas con la misión de la organización, apuntando al sector financiero el cual lo usan para evaluar el rendimiento de los líderes a través de indicadores de desempeño identificando la importancia de estar atentos a los resultados, donde el líder participa en la implementación de los objetivos para que su gestión pueda ser efectiva.

## **2.3 Antecedentes y Estudios Previos.**

Según lo que indican en la estrategia desarrollada en la zona rural implementada para América Latina y el Caribe, con el fin de llegar a las zonas que necesitan apoyo, aunque tienen diversidad de recursos naturales y los desafíos que enfrenta el sector, es una región que permite la inclusión financiera en sus comunidades aportando al desarrollo económico.

### 3 Metodología

#### 3.1 Diseño del Proyecto

##### ➤ **Justificación**

El departamento de Córdoba enfrenta desafíos únicos debido a la dispersión geográfica de sus sedes y grandes responsabilidades que tiene el líder comercial, siendo importante abordar estos desafíos con la optimización en el desempeño del cargo a través de un plan propuesto para el mejoramiento en el desarrollo de sus actividades.

Por las diversas funciones tales como tareas comerciales, administrativas y de manejo de presupuesto, además de la administración del equipo de trabajo conformado entre auxiliares y asesores para un total de 21 colaboradores, en diferentes sedes a su cargo, esto afecta la eficiencia y el cumplimiento de objetivos, siendo necesario la implementación de un plan de mejoramiento organizado que permita evaluar las tareas con el fin de disminuir cargas laborales y se pueda enfocar en áreas estratégicas para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

##### ➤ **Delimitación.**

El proyecto se llevará a cabo en el departamento de Córdoba que está ubicado en la región noroccidental de Colombia en un lugar representativo por su cultura, su economía especializada en la agricultura, la ganadería, la pesca y el comercio, a pesar de este potencial económico enfrenta grandes desafíos para el logro del desarrollo y la equidad social del departamento.

Para la empresa en mención, existen varias características de suma importancia para tener en cuenta en el proyecto, siendo una zona que cuenta con una amplia red de pequeñas, medianas y grandes empresarios en búsqueda de asesorías y apoyos financieros para que sus unidades de negocio crezcan, por lo que tenemos una gran responsabilidad en ofrecer estos servicios financieros, aunque son grandes sus esfuerzos por brindar un buen servicio se puede evidenciar novedades que complican su labor, siendo calve evaluar las tareas y aclarar las responsabilidades, ayudando al líder a concentrarse en lo verdaderamente importante y a cumplir con los objetivos del proceso.

➤ **Título del Trabajo.**

Plan de mejoramiento de la gestión de actividades dirigido al cargo del líder de zona de Córdoba de la empresa Corporación Interactuar del sector financiero.

➤ **Plan de trabajo.**

*Tabla 1 Plan de Trabajo*

Fase	Objetivo	Acciones	Responsable	Tiempo
<b>1. Diagnóstico Inicial</b>	Evaluar la situación actual e identificar brechas.	* Entrevistas con líderes. * Revisión de procesos actuales.	Fernanda Yeraldine Lider Comercial	2 semanas
<b>2. Planificación</b>	Definir objetivos y estrategias	* Establecer objetivos claros * Crear un cronograma detallado.	Fernanda Yeraldine Lider Comercial	1 semana
<b>3. Revisión de Tareas</b>	Definir actividades y clarificar responsabilidades.	Analizar tareas específicas del lider local.	Fernanda Yeraldine Lider Comercial	1 semana
<b>4. Revisión de Procesos.</b>	Verificar el alcance de los manuales.	Analizar los manuales de funciones y los procesos de entrenamiento del cargo.	Fernanda Yeraldine Lider Comercial Equipo de formación	3 semanas
<b>5. Sistema de Monitoreo y Evaluación</b>	Medir el desempeño de actividades.	* Definir indicadores de actividades. * Implementar revisiones periódicas.	Fernanda Yeraldine Lider Comercial Equipo de formación	2 semanas
<b>6. Implementación y Seguimiento</b>	Ejecutar y supervisar el plan.	* Desarrollar el plan de acuerdo al cronograma. * Realizar seguimientos periódicos.	Todo el equipo	6 meses
<b>7. Evaluación y Ajustes</b>	Evaluar el progreso y realizar ajustes necesarios.	* Revisar los resultados trimestralmente. * Ajustar el plan según sea necesario	Todo el equipo	Continuo (cada 3 meses)

*Nota, fuente autoría propia.*

Se realizará una investigación mixta para entender a fondo la situación, por lo que aplicaremos el método cualitativo que nos llevara a conocer al detalle las experiencias y percepciones de las tareas desarrolladas, además implementaremos un método cuantitativo que nos suministre información medible, por lo que a través del plan de mejora se apoyara en una revisión de los desafíos, oportunidades y las soluciones que se propongan serán tanto prácticas como efectivas.

### 3.2 Métodos y técnicas de recolección de datos.

Realizaremos una investigación con la finalidad de establecer un plan que apoye la mejora de la gestión de actividades para el cargo, utilizando un planteamiento mixto que nos llevara a desarrollar una optimización en el desempeño del líder y su equipo con el fin de aumentar la eficiencia y efectividad de sus funciones teniendo una visión integral de la situación actual y de las áreas en las que podemos impactar.

#### ➤ Investigación Cualitativa

**Objetivo:** Se realizará un análisis sobre las experiencias, oportunidades y las percepciones que enfrenta el líder comercial.

**Observación Participativa:** Con la observación contante de las actividades diarias del cargo para detectar las falencias en la búsqueda de las opciones de mejoramiento.

*Tabla 2 Matriz de tiempos*

Hora	Actividad	Tiempo Estimado
7:30 - 9:30	Reunion Comercial	2 horas
9:30 - 10:00	Reunión de equipo	30 minutos
10:00 - 11:00	Elaboración de estrategias comerciales	1 hora
11:00 - 11:30	Llamadas a clientes importantes	30 minutos
11:30 - 13:30	Revisión de bandejas Credito	2 horas
13:30 - 14:30	Almuerzo	1 hora
14:30 - 15:30	Seguimiento de informes estrategicos	1 hora
15:30 - 17:30	Acompañamiento a colaboradores	2 hora
17:30 - 19:30	Seguimiento a los resultados	2 hora
19:30 - 20:30	Revisión de correos electrónicos y cierre del día	1 hora
	<b>Total horas laboradas diarias</b>	<b>12 horas</b>
	<b>Jornada de trabajo establecida, diaria de lunes a viernes</b>	<b>8 horas</b>

*Nota, Fuente autoría Propia*

**Análisis:** Esta herramienta nos apoyará para entender cómo estamos implementando el tiempo en las diferentes actividades que están establecidas para el cargo, permitiendo revisar el desarrollo de las funciones del equipo en concordancia con las estrategias de la organización, con el fin de adoptar un enfoque más preciso

implementando mejoras que permita desarrollar los objetivos propuesto llevándonos a los resultados esperados.

➤ **Investigación Cuantitativa**

**Objetivo:** Medición de los datos precisos, así como los procesos que requieran cambios en su área de trabajo.

- **Encuesta Estructurada:** Realizaremos un cuestionario a colaboradores del equipo para recolectar información de su gestión laboral, si tiene un alcance efectivo en los procesos y cómo impacta la comunicación interna.

**Estimado/a [Nombre del líder de zona],**

Gracias por tu participación en esta encuesta, con esto buscamos entender el manejo de tus actividades como líder y conocer tus experiencias lo cual nos ayudara a identificar las áreas que podemos mejorar fortaleciendo tú desempeño, tus respuestas son muy valiosas para nosotros.

1. ¿Cuáles son las actividades más relevantes que realizas en tu perfil como líder?  
Por favor, detallar cada tarea.
2. ¿Cómo te organizas y planeas tu día para lograr los objetivos que tienes a tu cargo?
3. ¿Qué estrategias aplicas para poder monitorear el avance de tus actividades?
4. ¿Qué herramientas aplicas para la gestión tus actividades en tu jornada diaria?
5. ¿Cómo funciona el delegar funciones a los miembros de tu equipo? ¿Qué analizas tomar esta decisión?

6. ¿Qué canales utilizas para la comunicación, como lo coordinas con tu equipo y las otras áreas con el fin de asegurar que las cosas se realicen de acuerdo lo informado?
7. ¿Cuáles son los principales desafíos que a diario enfrentas para gestionar tus actividades?
8. ¿Cómo te ajustas al cambio cuando hay movimientos en tus prioridades diarias?
9. ¿Podrías compartir situaciones en las que tuviste que cambiar tus actividades?
10. Desde tu conocimiento, ¿Qué aspectos de tu gestión consideras que son efectivos y en qué puedes mejorar?

**Comentarios Adicionales:**

Si deseas dejar algún aporte sobre el manejo de tus, por favor mencionarlo en este espacio \_\_\_\_\_

➤ **Población y Muestra.**

**Población:** La población que se toma para este estudio incluye a los colaboradores que impactan en el área de análisis esto abarca a los que realizan actividades esenciales para comprender mejor la gestión de los líderes.

**Muestra:** De un total de diez (10) colaboradores de la zona que impactan en la evaluación escogeremos un 40% cuatro líderes estos son claves en las tareas asignadas con el objetivo de la consultoría, lo que nos ayudara a buenos resultados y que sean representativos desde lo estadístico.

➤ **Fuentes de Investigación.**

Para llevar en desarrollo esta consultoría, tendremos en cuenta las siguientes fuentes de investigación:

- Documentos y procesos internos de la organización.
- Las Políticas y los procesos de la compañía.
- Informes de gestión.
- Entrevistas y reuniones con colaboradores del área en estudio.
- Grupos focales para revisar temas específicos y obtener diferentes puntos de vista.

### **3.3 Análisis de datos.**

Por lo regular, después de aplicar la encuesta a los líderes y analizar documentos e informes y con el seguimiento de las reuniones, se refleja que ellos tienen habilidades sólidas en organización, delegación, planificación y seguimiento de tareas no obstante el diagnóstico señala algunas áreas donde se puede mejorar:

1. Modernizar la conexión entre departamentos para facilitar la colaboración y evitar obstáculos donde esto ayudaría a eliminar novedades y resolver problemas, a través de la implementación dinámica entre equipos de trabajo cooperativos con reuniones frecuentes para abordar cualquier conflicto que surja a través del tiempo.
2. Motivar el liderazgo en el equipo de trabajo, otorgando oportunidades de crecimiento al delegar tareas según las habilidades individuales de cada persona creando un ambiente con empoderamiento y confianza.

3. Prever posibles escenarios que nos permita anticipar variaciones en las condiciones de trabajo y con esto poder planificar cómo afrontarlas sin afectar nuestro rendimiento.
4. Implementar estrategias claras que nos permitan manejar los imprevistos, en las prioridades con el fin de tener una buena planeación.

## 4 Análisis de Entornos / Sector.

### 4.1 Análisis de Macroentorno

*Tabla 3 Análisis de Macroentorno*

Factor	Descripción	Impacto en la Gestión de Actividades	Estrategias de Adaptación
<b>Político</b>	Las normativas financieras y los cambios fiscales del gobierno, impactan directamente en el desarrollo de las empresas donde también afecta las regulaciones laborales que a ellas se adhieren.	Alto: Dentro de la validación de gestión del líder comercial afecta directamente la operación de los servicios financieros, llegando a dificultar su desarrollo a la hora de emplear estrategias dentro del plan de mejoramiento del rol.	Es importante el monitoreo de los cambios normativos con el fin de anticipar los mismos, permitiendo aplicar estrategias de manera flexibles al plan de mejoramiento, con el fin de adaptarse logrando estabilidad y respaldo, en la gestión del cargo.
<b>Económico</b>	Factores como la inflación, las tasas de interés y el nivel de desempleo en Córdoba afectan la estabilidad del sector financiero y la capacidad de pago de los clientes.	Alto: La situación económica impacta directamente el comportamiento de la cartera de clientes. Se requiere una gestión ágil para adaptarse a las variaciones del mercado y evitar riesgos financieros.	Una de las principales estrategias del líder debe ser la búsqueda de nuevos mercados financieros que permita reducir dependencia de un solo sector y así mismo lograr una eficiencia operativa optimizar recursos y tiempos.
<b>Social</b>	Debido a su nivel educativo, cultural, y comerciantes independientes, el acceso a servicios financieros varían, impactando significativamente en la adquisición de los productos.	Medio Alto: La falta de educación financiera en algunos sectores puede dificultar la implementación de estrategias comerciales. Es necesario fortalecer programas de formación para mejorar el conocimiento y uso de los servicios ofrecidos.	Dentro de las estrategias es la mejora continua de las condiciones laborales para retener el talento humano clave, fidelizándolos y generando el ADN de la organización.
<b>Tecnológico</b>	La transformación digital en el sector financiero avanza constantemente, sin embargo los problemas de acceso a internet y el poco manejo de herramientas digitales sigue siendo una problemática en algunas zonas de esta región.	Alto: La baja adherencia de la tecnología en áreas rurales puede limitar la eficiencia de las operaciones y por ello debe trabajar en soluciones digitales accesibles y estrategias de capacitación para mejorar su uso.	Aplicar capacitaciones constantes al equipo en nuevas tecnologías, sin dejar a un lado el uso de la ciberseguridad y la protección de datos.
<b>Ambiental</b>	La sostenibilidad y las regulaciones ambientales impactan de manera significativa en el sector financiero, ya que a través de gobiernos e instituciones apalancan dicho proyectos con incentivos que garanticen y minimicen el impacto ambiental.	Bajo: Es clave considerar el financiamiento de iniciativas sostenibles y evaluar cómo las normativas ambientales pueden afectar la operación en la región, logrando oportunidades para innovar en la oferta de productos financieros.	Apertura de mercados basado en el impacto ambiental, financiando productos que permitan la sostenibilidad ambiental, logrando una innovación y recursividad en los líderes comerciales.
<b>Legal</b>	La protección de información del consumidor en el sector financiero y las exigencias de transparencia regulan las operaciones del sector.	Alto: Cumplir con las disposiciones legales es fundamental para evitar sanciones y fortalecer la confianza de los clientes.	Aplicación de auditorías de manera constante, para garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad y bienestar, con el fin de anticipar cambios que nos puedan afectar el tránsito normal de la gestión de actividades.

*Nota, fuente autoría propia.*

**Análisis:** La optimización de los procesos de gestión por parte del líder comercial al mantener una visión estratégica, permitiendo prever cambios es clave para lograr la innovación, la creatividad e implementación de procesos óptimos que permitan lograr un mejor desempeño operativo y comercial en una economía tan dinámica.

## 4.2 Análisis de Microentorno

### ➤ Fuerzas de Porter:

*Tabla 4 Fuerza de Porter*

Fuerza	Descripción	Impacto en la Gestión de Tareas	Estrategias de Mitigación
Amenaza de nuevos entrantes	Nuevas empresas ingresando al mercado con innovaciones en tareas administrativas y comerciales	Medio: Nuevos competidores pueden ofrecer métodos más eficientes, requiriendo adaptaciones y mejoras en las tareas actuales.	Implementar tecnologías avanzadas, optimizar procesos y mejorar continuamente las prácticas actuales.
Poder de negociación de los proveedores	Influencia de proveedores de tecnología, servicios y recursos sobre costos y calidad de las tareas	Medio: Dependencia en proveedores puede afectar la capacidad de mantener costos bajos y calidad alta en las tareas.	Diversificar proveedores, negociar contratos favorables y buscar soluciones internas o alternativas.
Poder de negociación de los clientes	Capacidad de los clientes para exigir mejores condiciones en los productos y servicios comerciales	Alto: Clientes pueden presionar para obtener mejores condiciones, lo que puede afectar las tareas comerciales y presupuestales.	Mejorar la calidad del servicio, ofrecer valor añadido y mantener una comunicación efectiva para comprender sus necesidades.
Amenaza de productos o servicios sustitutos	Alternativas a los métodos tradicionales de gestión de tareas administrativas y comerciales	Medio-Alto: Nuevas tecnologías y métodos pueden sustituir las prácticas actuales, reduciendo la eficiencia de las tareas actuales.	Adoptar nuevas tecnologías, capacitar al personal y estar al tanto de las tendencias del sector.
Rivalidad entre competidores existentes	Nivel de competencia en la eficiencia y eficacia de las tareas administrativas y comerciales	Alto: Competencia intensa puede requerir una mejora continua en la gestión de tareas para mantenerse competitivos.	Monitorear las prácticas de los competidores, invertir en formación y desarrollo del personal, y mejorar procesos internos.

*Nota, Fuente, adaptada de Porter, M. E. (1980).*

**Análisis:** Con respecto a la gestión del líder de zona en Córdoba, para poder trabajar los tiempos en el desarrollo de sus funciones, se basa en la implementación de estrategias que impacten en el resultado operativo, a través del uso de recursos

tecnológicos, la estandarización de procesos del equipo y la integración de herramientas que permitan planificar estrategias efectivas, minimizando cargas laborales, con una asignación de tareas distribuidas de manera equitativa, apuntando al cumplimiento de los objetivos de la organización.

### 4.3 Entorno Misional

#### ➤ Matriz PESTEL:

Tabla 5 Matriz Pestel

Factor	Descripción	Impacto en la Gestión de Actividades	Estrategias de Adaptación
Político	Regulaciones gubernamentales y políticas fiscales que afectan al sector financiero	Alto: Cambios en las leyes y regulaciones pueden afectar las operaciones y estrategias del líder de zona.	Mantenerse informado sobre cambios legislativos, participar en asociaciones del sector y ajustar estrategias conforme a las regulaciones.
Económico	Factores económicos como tasas de interés, inflación y crecimiento económico	Alto: La economía influye en el comportamiento del consumidor y en la demanda de servicios financieros.	Monitorear indicadores económicos, ajustar ofertas de productos y servicios según las condiciones del mercado.
Social	Cambios demográficos, preferencias de los consumidores y tendencias sociales	Medio-Alto: Cambios en la población y en las preferencias pueden afectar la demanda de productos financieros.	Realizar estudios de mercado, adaptar productos a las necesidades cambiantes y promover la inclusión financiera.
Tecnológico	Avances tecnológicos y adopción de nuevas tecnologías en el sector financiero	Alto: La tecnología puede revolucionar la manera de hacer negocios, afectando la competitividad y eficiencia.	Invertir en nuevas tecnologías, capacitar al personal en el uso de herramientas digitales y mantenerse actualizado en tendencias tecnológicas.
Ecológico	Impacto ambiental de las operaciones y sostenibilidad	Medio: La creciente conciencia ambiental puede influir en las expectativas de los clientes y en las regulaciones.	Implementar prácticas sostenibles, ofrecer productos financieros verdes y comunicar los esfuerzos de sostenibilidad.
Legal	Cumplimiento de leyes y regulaciones específicas del sector financiero	Alto: El incumplimiento de leyes y regulaciones puede resultar en sanciones y dañar la reputación de la empresa.	Asegurar el cumplimiento normativo, realizar auditorías regulares y capacitar al personal sobre las leyes y regulaciones aplicables.

*Nota, Elaboración propia, Fuente adaptada, de Análisis PESTLE: Una herramienta para el análisis del entorno empresarial Rastogi, N. (2016)*

**Análisis:** El líder se enfrenta a un entorno cambiante, por diversos factores ya sea políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales, llevando a optimizar la gestión de actividades del líder, aplicando un método de visión proactiva, frente a diferentes regulaciones y normativas del estado que afectan la operación, adicionalmente la económica como la inflación representan desafíos constantes, obligándolo a fomentar

una planificación financiera a través de la priorización de estrategias y optimización de los gastos basado en análisis de datos y la comunicación constante con el equipo de trabajo, con el objetivo de lograr un enfoque sostenible y competitivo.

#### 4.4 Entorno Estratégico

➤ **Matriz MEFE:**

*Tabla 6 Matriz Mefe*

MATRIZ MEFE			
FACTORES EXTERNOS CLAVES	VALOR	CALIFICACION	VALOR PONDERADO
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Tecnología y avances en el sector	0.05	3	0.15
Cambios en la demanda del mercado	0.1	4	0.4
Tendencias del consumidor	0.1	3	0.3
Expansión de Mercados	0.08	3	0.24
Alianzas Estratégicas	0.03	4	0.12
Educación Financiera	0.05	4	0.2
Diversificación de Productos	0.59	3	1.77
<b>TOTAL:</b>	<b>1</b>		<b>3,18</b>
<b>AMENAZAS</b>			
Competencia en el mercado	0.1	2	0.2
Condiciones económicas y políticas	0.2	2	0.4
Regulaciones gubernamentales	0.1	1	0.1
Ciberseguridad	0.3	2	0.6
Volatilidad Económica	0.2	1	0.2
Riesgo de Crédito	0.1	1	0.1
<b>TOTAL:</b>	<b>1</b>		<b>4,78</b>

*Nota, Fuente adaptada de, David, F. R., & David, F. R. (2017).*

**Análisis:** Los factores externos que afectan el cargo del líder comercial por un lado los riesgos laborales, ya que están expuestos a amenazas y a la diversificación de productos, lo que conlleva a tener oportunidades para poder implementar estrategias, es importante el estudio de estos factores para asegurar la competitividad en el mercado.

➤ **Matriz MEFI:**

*Tabla 7 Matriz MEFI*

MATRIZ MEFI			
FACTORES INTERNOS CLAVES	VALOR	CALIFICACION	VALOR PONDERADO
<b>FORTALEZA</b>			
Experiencia y capacitación del equipo	0,05	3	0,15
Eficiencia de los procesos internos	0,03	4	0,12
Recursos disponibles (financieros, tecnológicos)	0,03	4	0,12
Cultura organizacional y clima laboral	0,3	4	1,2
Capacidades y habilidades del líder comercial	0,04	3	0,12
Sistemas de información y tecnología	0,05	4	0,2
Estrategias de marketing y ventas	0,5	3	1,5
<b>TOTAL:</b>	<b>1</b>		<b>3,41</b>
<b>DEBILIDADES</b>			
Dependencia de la economía global	0,01	1	0,01
Rigidez en la estructura organizativa	0,01	2	0,02
Procesos lentos	0,01	2	0,02
Falta de personal capacitado en nuevas tecnologías	0,92	1	0,92
Falta de manejo de tiempos en las actividades.	0,05	2	0,1
<b>TOTAL:</b>	<b>1</b>		<b>4,48</b>

*Nota: Elaboración propia, basada de la Fuente adaptada de, David, F. R., & David, F. R. (2017).*

**Análisis:** La alta competencia en el mercado financiero, llevan a los líderes que tomen un enfoque basado en el acompañamiento de servicios e innovación a la medida, logrando así una implementación de negocio más flexibles orientados al cliente con el fin de ayudarlos hacer presencia en un entorno dinámico.

El éxito del rol del líder de zona de Córdoba estará en la medida en que se pueda adaptar y gestionar una consultoría enfocada en la adaptación al cambio, que ayude a romper paradigmas, marcados en una rigidez organizacional, con el fin, de promover una mejora continua en la cultura organizacional, logrando así fortalecer la competitividad en la zona atendida. promuevan una cultura de mejora continua y fortalezcan la capacidad competitiva de la región. Implementando estas acciones, se logrará no solo optimizar la

gestión operativa, sino también posicionar la zona como un referente en eficiencia y crecimiento dentro del sector financiero

## **5 Diagnostico Organizacional.**

### **5.1 Aplicación de herramientas de diagnóstico.**

Para desarrollar esta consultoría las fuentes de investigación realizamos:

- Documentos y procesos internos de la organización.
- Políticas y procedimientos de la empresa.
- Informes de gestión.
- Entrevistas y reuniones con colaboradores del área en estudio.
- Apoyo en proyectos anteriores relacionados con el cargo.
- Encuestas de pregunta abierta.
- Observación participativa.

### **5.2 Análisis, resultados:**

Aplicación de herramientas de diagnóstico considerando las áreas misionales y/o áreas de la empresa sobre el cual se desarrolla el proyecto, aunque las prioridades se manejen adecuadamente, es necesario tomar un enfoque más proactivo ante estos desafíos, proyectando cambios en el entorno para prepararse con anticipación para la implementación de estrategias preventiva, evitando una resistencia al cambio de manera anticipada con el fin de mitigar problemas.

Por otro lado, incentivar una mejor colaboración entre las distintas áreas mediante métodos más eficientes, como la formación de grupos de trabajo enfocadas en la resolución de problemas, permitiendo la delegación tareas lo cual ayuda a identificación

oportunamente talentos importantes dentro del equipo, motivando a los colaboradores más capacitados en liderazgo y brindándoles mayor confianza y trabajo autónomo.

Aunque las herramientas actuales son efectivas existe la posibilidad de integrar más automatización y análisis de datos, permitiendo identificar esas novedades en tiempo real, estableciendo prioridades adaptándose a cambios inesperados por medio de métodos de anticipación de riesgos, gestionando imprevistos que permite fortalecer el proceso.

*Tabla 8 Actividades Herramientas de Diagnostico*

Semana	Descripción	Responsables
Semana 1	Realizar una evaluación exhaustiva de la situación actual de las áreas, identificando las áreas críticas para planificar el cambio.	Líder del equipo y miembros clave.
Semana 2	Reunión inicial con el equipo para comunicar los objetivos y beneficios del cambio.	Líder del equipo.
Semana 3	Comunicación individual con colaboradores clave y solución de dudas. Proporcionando información clara del plan de cambio.	Líder del equipo, RRHH.
Semana 4	Iniciar sesiones de capacitación sobre nuevas herramientas o procesos que se van a implementar.	Líder del equipo, formadores internos o externos.
Semana 5	Continuación de la formación y asignación de recursos de apoyo (manuales, tutoriales, acceso a plataformas).	Líder del equipo, formadores.
Semana 6	Identificar a los embajadores del cambio dentro del equipo y asignarles roles específicos.	Líder del equipo, embajadores del cambio.
Semana 7	Comenzar la implementación, priorizando áreas o equipos pequeños para hacer pruebas piloto.	Líder del equipo, embajadores del cambio.
Semana 8	Evaluar el impacto de las pruebas piloto, ajustar procesos si es necesario y comenzar la implementación en otras áreas.	Líder del equipo, embajadores del cambio.
Semana 9	Reuniones de seguimiento semanales con los embajadores y el equipo para recibir comentarios y ajustar detalles.	Líder del equipo, embajadores del cambio.
Semana 10	Continuar con el seguimiento y ajustar los aspectos necesarios para optimizar la implementación.	Líder del equipo, embajadores del cambio.
Semana 11	Reforzar logros y comportamientos positivos, otorgar reconocimientos a los colaboradores más adaptados al cambio.	Líder del equipo, RRHH.
Semana 12	Realizar una evaluación final del proceso, analizando resultados, identificando aprendizajes y proponiendo mejoras para el futuro.	Líder del equipo, embajadores del cambio, RRHH.

*Nota, fuente tomada de, Teece, D. J. (2018). Capacidades Dinámicas y Gestión Estratégica: Organización para la Innovación y el Crecimiento.*

## 6 Propuesta de Solución.

### 6.1 Referentes Teóricos.

Para el plan de mejoramiento en la gestión de actividades del líder comercial en Interactuar, los referentes teóricos propuestos son los siguientes:

#### 1. Lean Thinking de James Womack & Daniel Jones

**Teoría Base:** En esta determinan que la eficiencia en la manufactura se desarrolla maximizando el valor para el cliente, a través de la disminución de tiempos, actividades innecesarias, donde los autores señalan la importancia de definir el valor, establecer flujo continuo, la cadena de valor, mejora continua e implementación de un sistema pull como los principios fundamentales.

**Aplicación al Proyecto:** Enfocados en las múltiples tareas del líder y la distribución geográfica de las sedes, permitiendo analizar y ajustar las actividades asignadas, para lograr eficiencia en cada una de ellas.

**Definir el Valor:** El valor más importante está marcado, en como el líder comercial puede desarrollar habilidades y potencializar a empresarios en las zonas rurales, centrándose el plan de mejora en las actividades clave que realmente generan valor, eliminando tareas secundarias o repetitivas que no aportan, al logro de los objetivos de la organización.

**Cadena de Valor:** Determinar todas las actividades del rol del líder e identificar ineficiencias, como el tiempo excesivo en los desplazamientos entre sedes o procesos administrativos redundantes, permitiendo implementar soluciones para simplificar y agilizar las tareas que generan mayor valor.

**Establecer Flujo Continuo:** De acuerdo con el rol cuenta con diferentes zonas a su cargo lo cual implica trabajar en la optimización en la secuencia de actividades y eliminando interrupciones, que permitan reorganizar el cronograma y sea equitativo la carga de trabajo, logrando así coordinar sus actividades de manera satisfactoria.

**Sistema Pull:** En un entorno donde la demanda puede variar, como en el caso del líder comercial aplicando el sistema de “Pull”, donde beneficia bastante el priorizar las solicitudes que surgen de las necesidades inmediatas de los emprendedores en la zona, atendiendo de acuerdo a la demanda real del sector sin ser tan estrictos.

**Mejora Continua:** Incluirá una metodología de mejora continua, estableciendo un plan que permita revisiones periódicas por parte del líder, de cada uno de sus procesos para hacer los ajustes necesarios, y así mismo retroalimentar a su equipo permitiendo mejorar su gestión de manera constante.

## **2. Teoría de la Administración Científica de Frederick Taylor**

**Teoría Base:** Propone un buen resultado basado en la medición de la gestión y simplificación de tareas, el cual ha llegado diversos sectores económicos.

**Aplicación al Proyecto:** En el caso de la empresa en estudio, a través de esta teoría es fundamental el diseño de un plan que optimice las actividades del líder a través de una gestión de tiempo, para reducir ineficiencias, alinear procesos administrativos,

comerciales y simplificar los tiempos de desplazamiento en la zona, lo que nos asegura que el líder ejecute de manera oportuna sus actividades.

## **6.2 Descripción Técnica de la Solución**

Dentro de la solución propuesta, con la integración de las metodologías de mejora, atacara los problemas identificados en la gestión del líder comercial, con enfoque de los objetivos planteados, tales como:

- A través del diagnóstico de gestión de las actividades del cargo del líder comercial de Córdoba, se analiza los procesos, con entrevistas con colaboradores para identificar oportunidades de mejora.

- Adoptar herramientas de seguimiento a la gestión permitiendo un control de las actividades del cargo adoptando herramientas digitales, como tableros de control, realizando las siguientes acciones:

- 1. Identificación de Restricciones:** Identificar los cuellos de botella que enfrenta el líder en su gestión de apoyo en la operación de todas las sedes a su cargo, a través de un análisis de sus actividades.

### **Resultado Esperado:**

- Documentar de manera clara las restricciones actuales que presenta el líder comercial, en la gestión de tiempos de sus actividades.
- Darle prioridad a esas restricciones identificadas, las cuales representan mayores obstáculos para la eficiencia operativa.

- 2. Optimización de Procesos:** Los principios de Lean Thinking en los procesos comerciales actuales identificando y eliminando tiempos muertos y actividades innecesarias.

**Resultado Esperado:**

- Manual de procesos comerciales actualizados y optimizados, eliminando reprocesos y optimizando tiempos y movimientos,
- Minimizar tiempos en la ejecución de actividades comerciales.

- 3. Desarrollo de Herramientas Digitales:** Plataforma digital, con el fin de fortalecer la comunicación entre el líder comercial y su equipo su equipo de trabajo, apoyando el seguimiento de tareas, la gestión del tiempo y la recopilación de datos de desempeño.

**Resultados Esperados:**

- implementación de una plataforma digital que facilite la comunicación fluida en el equipo de trabajo.
- Mayor seguimiento a las tareas asignadas, tiempo de respuesta y avance de estas dentro de los tiempos establecidos.
- Recopilación de datos en tiempo real para análisis de desempeño.

- 4. Capacitación del Equipo:** Programas de formación que sean implementados para el equipo comercial, donde se traten habilidades de ventas, NPS y manejo de las herramientas digitales.

**Resultados Esperados:**

- Formación completa al equipo comercial mejorando sus habilidades en ventas, NPS y manejo de las nuevas herramientas digitales.
- Minimizar reprocesos gracias al uso eficiente de las herramientas digitales.

**5. Monitoreo y Evaluación:** Establecer indicadores de desempeño (KPIs) obteniendo un análisis efectivo de la implementación de la solución.

**Resultados Esperados:**

- Implementación de indicadores que permitan evaluar el desempeño del equipo comercial y los resultados de la adaptación a las nuevas metodologías por parte del equipo de trabajo.
- Reportes permanentes sobre el desempeño que ayuden a la toma de decisiones y ajustes en la estrategia oportunamente.

**Propuesta de Implementación:** Esta es una propuesta dividida en fases donde se especifica el proceso para llevar a cabo cada acción de la solución propuesta con el fin de optimizar la gestión del líder comercial:

*Tabla 9 Propuesta de implementación*

Fase	Descripción	Actividad Clave	Responsable	Recursos Necesarios	Fecha Límite
Definición	Diagnosticar la situación actual y establecer objetivos claros.	- Realizar sesiones con el líder comercial y el equipo para identificar restricciones.	Equipo de Desarrollo	Herramientas de análisis, tiempo de equipo	15 de diciembre
		- Definir KPIs que medirán el desempeño en cada área de mejora.			
		- Especificar requerimientos para la plataforma digital y las capacitaciones.			
Diseño	Diseñar los procesos optimizados, el programa de capacitación y la plataforma digital.	- Crear un mapa detallado de los procesos comerciales optimizados aplicando Lean Thinking.	Equipo de Desarrollo	Software de diagramación, tiempo de diseño	15 de enero
		- Diseñar la estructura y funcionalidades de la plataforma digital.			
		- Definir el contenido de las capacitaciones.			
Desarrollo	Construir la plataforma y materiales de capacitación.	- Desarrollar la plataforma digital según el diseño especificado.	Equipo de TI y Capacitación	Personal de desarrollo, software y material didáctico	20 de febrero
		- Preparar los materiales de capacitación (tutoriales, módulos interactivos).			
		- Realizar pruebas internas de los procesos optimizados.			
Pruebas	Validar que las soluciones funcionan correctamente y cumplen con los requisitos.	- Realizar pruebas piloto de la plataforma con un grupo reducido.	Líder de Proyecto	Recursos de pruebas, acceso a usuarios de prueba	01 de marzo
		- Probar los nuevos procesos en entornos controlados.			
		- Evaluar el programa de capacitación con un grupo de prueba.			
Interacción	Ajustar la plataforma, los procesos y las capacitaciones según retroalimentación del equipo.	- Revisar los comentarios del equipo sobre la fase de pruebas.	Líder de Proyecto	Herramientas de evaluación, tiempo de ajuste	15 de marzo
		- Ajustar la plataforma y procesos según la retroalimentación.			
		- Mejorar el contenido y metodología de las capacitaciones.			
Implementación	Desplegar las soluciones finales en la operación y capacitar al equipo completo.	- Implementar oficialmente la plataforma digital y capacitar al equipo en su uso.	Líder Comercial y Capacitación	Recursos de capacitación, software de implementación	30 de marzo
		- Iniciar los procesos optimizados en la operación diaria.			
		- Realizar sesiones de capacitación en ventas, atención al cliente y uso de la plataforma.			
Monitoreo	Supervisar el desempeño y realizar ajustes continuos.	- Establecer reportes regulares con los KPIs definidos.	Líder Comercial	Herramientas de monitoreo, tiempo de revisión	Mensualmente
		- Realizar reuniones periódicas para discutir el progreso y solucionar problemas.			
		- Evaluar la efectividad de las capacitaciones mediante retroalimentación y evaluación de desempeño.			

Nota, Fuente, adaptada de Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). Lean Thinking

### 6.3 Integración a la Arquitectura Organizacional

La propuesta se integrará de la siguiente manera:

*Tabla 10 Arquitectura Organizacional*

Elemento	Descripción	Objetivos	Actividades Clave	Responsable	Fecha Límite	Resultados Esperados
<b>Estructura Organizacional</b>	Forma en que se organizan y distribuyen las funciones, roles y responsabilidades dentro de una organización.	Definir líneas claras de autoridad y comunicación.	- Análisis de la estructura actual. - Diseño de la nueva estructura organizativa. - Documentación de roles y responsabilidades.	Líder de Proyecto	4 semanas	- Estructura organizativa clara y comunicada a todos los niveles.
<b>Incentivos y Motivación</b>	Mecanismos que motivan a los empleados, incluyendo salarios, bonificaciones y reconocimiento.	Alinear los intereses individuales con los objetivos organizacionales.	- Evaluación de sistemas de incentivos actuales. - Diseño de un plan de incentivos basado en desempeño. - Comunicación del nuevo plan a los empleados.	Gerente de Recursos Humanos	6 semanas	- Incremento en la motivación y satisfacción laboral de los empleados.
<b>Comportamiento de los Individuos</b>	Acciones y decisiones de los empleados influenciadas por incentivos y cultura organizacional.	Fomentar comportamientos que apoyen los objetivos estratégicos de la organización.	- Talleres sobre cultura organizacional. - Encuestas para medir comportamientos actuales. - Seguimiento de cambios en el comportamiento.	Gerente de Cultura Organizacional	3 semanas	- Mejora en el comportamiento alineado con la cultura organizacional.
<b>Gestión del Riesgo</b>	Identificación y mitigación de riesgos asociados con decisiones y acciones en la organización.	Proteger recursos y asegurar continuidad del negocio.	- Identificación de riesgos potenciales. - Desarrollo de un plan de mitigación. - Implementación del plan y capacitación del equipo en gestión de riesgos.	Director de Riesgos	5 semanas	- Plan de gestión de riesgos implementado y comunicado.
<b>Control y Monitoreo</b>	Sistemas y procesos para supervisar el desempeño organizacional y asegurar que se cumplen estándares y objetivos.	Asegurar la transparencia y rendición de cuentas en todas las operaciones.	- Diseño y establecimiento de KPIs. - Creación de un sistema de reportes regulares. - Capacitación del personal en el uso de estos sistemas.	Gerente de Control Interno	4 semanas	- Sistema de control implementado y KPIs establecidos.
<b>Coordinación y Comunicación</b>	Mecanismos que facilitan el flujo de información y colaboración entre diferentes partes de la organización.	Mejorar la colaboración y el intercambio de información para decisiones más efectivas.	- Implementación de herramientas de comunicación (ej. intranet, plataformas colaborativas). - Talleres de comunicación efectiva y trabajo en equipo.	Líder de Comunicaciones	4 semanas	- Mejora en la comunicación y colaboración interdeparta

*Nota, fuente adaptada de, Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). Lean Thinking*

## 7 Herramientas de seguimiento y control de la propuesta.

### 7.1 Balance Score Card.

#### **Perspectiva de Procesos Internos**

**Objetivo:** Optimizar los procesos comerciales y administrativos para mejorar la eficiencia operativa en un 20% en un plazo de 12 meses mediante la digitalización, automatización y estandarización de procedimientos clave a través de:

- Monitoreo continuo y evaluación de los procesos a través de un indicador de reducción del tiempo de respuesta en procesos comerciales y administrativos en un 20%.
- Implementar la automatización con sistemas tecnológicos reduciendo problemas en el proceso.

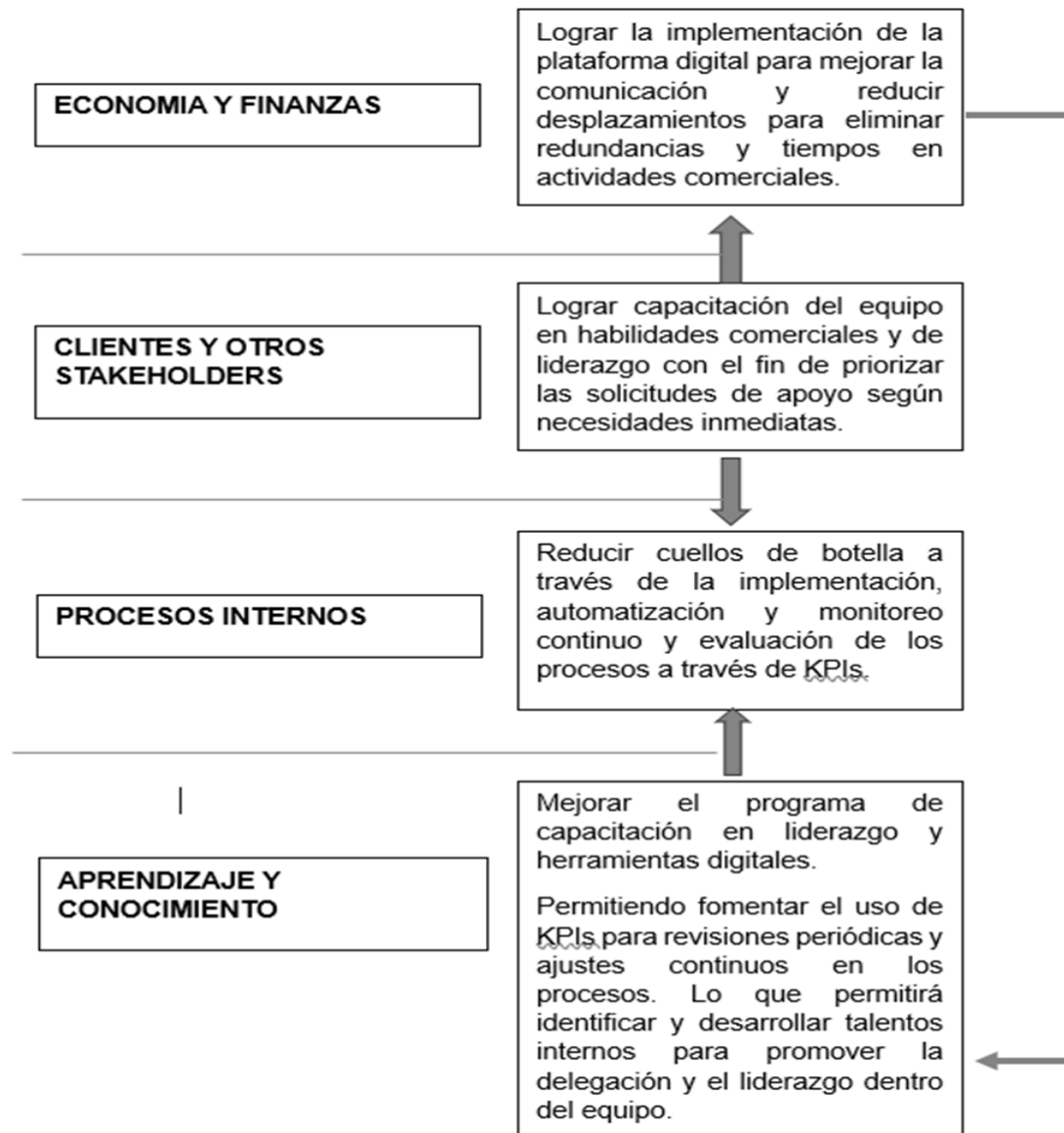
#### **Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento**

**Objetivo:** Fortalecer las competencias y el desarrollo del talento humano mejorando el desempeño organizacional, con una meta al menos del 90% de los colaboradores formándose en programas de metodologías ágiles y herramientas digitales en un plazo de 12 meses a través de lo siguiente:

- Aplicar indicadores, como la adherencia a capacitación en al menos 90% de los colaboradores en temas como metodologías ágiles y herramientas digitales, aplicando una evaluación semestral para medir el respectivo conocimiento.
- Capacitación de talentos internos para incentivar el liderazgo dentro del equipo de trabajo.

## 7.2 Mapa Estratégico.

Tabla 11 Mapa Estratégico



Nota, fuente, tomado de, Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). *Mapas Estratégicos: Convirtiendo Activos Intangibles en Resultados Tangibles*.

### 7.3 Tablero de Control (Cronograma, Costos e Indicadores)

Podemos determinar que para la implementación de esta solución se dispondrá de un total de recursos de \$42.000.000, de acuerdo con la programación establecida:

Tabla 12 Tablero de Control

Perspectiva	Tema Crítico	Asunto Crítico	Objetivo Estratégico	Indicador de Desempeño (KPI)	Estrategia Integral de Valor	Frecuencia de Medición	Responsable	Presupuesto Referencial
Financiera	Eficiencia en costos operativos	1. La reducción efectiva de los costos de desplazamiento y tiempos de espera, considerando el impacto directo en el presupuesto. 2. Posibilidad de ajustes en la logística de operación para cumplir con los objetivos de reducción de costos sin afectar la eficiencia del servicio.	Reducir costos operativos asociados a desplazamientos y tiempos de espera	% de reducción de gastos en desplazamientos	Reducir un 20% anual	Trimestral	Líder Financiero	\$32,000,000 en transporte y logística
Clientes	Mejora de la experiencia del cliente	1. Mantener niveles de satisfacción elevados y tiempo de respuesta rápido en un entorno con recursos limitados. 2. Implementación de herramientas de monitoreo y análisis que aseguren el seguimiento adecuado y la mejora continua de la satisfacción del cliente.	Mejorar la experiencia y el apoyo al cliente	Nivel de satisfacción del cliente	85% o superior en encuestas de satisfacción	Semestral	Líder Comercial	Se cuenta con el personal para realizar el proceso
Procesos Internos	Optimización de procesos y automatización	1. Identificación y eliminación de redundancias en procesos administrativos y comerciales para reducir tiempos y costos.	Optimizar procesos comerciales y administrativos	Tiempo de ciclo de procesos comerciales	Reducción del 30% en tiempos de ciclo	Mensual	Líder de Operaciones	Se cuenta con el personal para realizar el proceso
		2. Implementación de sistemas automatizados que permitan un flujo continuo de procesos y la toma de decisiones en tiempo real, adaptando el equipo a los cambios operativos.	Implementar automatización y análisis de datos	% de tareas automatizadas	80% de procesos automatizados	Trimestral	Equipo de TI	Se cuenta con el personal para realizar el proceso
Aprendizaje y Crecimiento	Optimización de procesos y automatización	1. Identificación y eliminación de redundancias en procesos administrativos y comerciales para reducir tiempos y costos.	Desarrollar competencias en el equipo comercial	% de capacitaciones completadas	100% de capacitación en herramientas digitales	Semestral	Recursos Humanos	\$10,000,000 en programas de formación
		2. Implementación de sistemas automatizados que permitan un flujo continuo de procesos y la toma de decisiones en tiempo real, adaptando el equipo a los cambios operativos.		Nivel de competencias en ventas y atención al cliente	80% de satisfacción en evaluación de competencias	Anual	Recursos Humanos	Incluido en programas de formación
	Desarrollo de competencias y adaptación a herramientas digitales	1. Capacitación efectiva del equipo en habilidades comerciales y en el uso de herramientas digitales para optimizar el desempeño. 2. Asegurar la adopción y uso continuo de plataformas digitales y herramientas de automatización para lograr una mejora en la eficiencia operativa.	Fomentar la adopción de herramientas digitales	% de uso de la plataforma digital en tareas diarias	90% de uso entre el equipo comercial	Trimestral	Líder de TI	Incluido en el programa de plataforma digital (TI)
			Establecer una cultura de mejora continua	Número de revisiones periódicas de procesos	Revisión trimestral	Trimestral	Líder Comercial	Incluido en programas de revisión del líder comercial

Nota, referencia tomada de, Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992).

**Análisis:** El tablero de control además que permite mejorar la eficiencia operativa, también fortalece la capacidad de la organización para adaptarse a un entorno que

cambia permanentemente, permitiendo tomar decisiones basados en datos y asegura que siempre se esté alineado con sus objetivos estratégicos y normativos.

## 7.4 Plan de acción

Tabla 13 Plan de Acción

Perspectiva	Acción	Actividades	Responsable	Plazo	Recursos Necesarios	Indicador de Éxito
Financiera	Optimizar costos de desplazamiento y logística	1. Analizar rutas y costos actuales de desplazamiento.	Gerente Financiero	3 meses	Sistema de monitoreo de gastos	Reducción del 20% en costos de desplazamiento
	Reducir costos operativos	1. Revisar gastos operativos y eliminar gastos innecesarios. 2. Implementar políticas de uso eficiente de recursos.	Gerente Financiero	6 meses		15% de reducción en costos operativos
Clientes	Mejorar satisfacción del cliente	1. Realizar encuestas de satisfacción semestrales. 2. Crear un canal de retroalimentación continua. 3. Ajustar servicios en base a feedback.	Líder Comercial	Continuo	Herramientas de encuestas; personal de atención al cliente	85% o más en satisfacción del cliente
	Asegurar tiempos de respuesta rápidos	1. Implementar herramientas de seguimiento de tiempos de respuesta. 2. Establecer alertas para solicitudes no atendidas.	Líder Comercial	1 mes	Software de monitoreo de atención al cliente	Tiempo de respuesta menor a 24 horas
Procesos Internos	Eliminar redundancias en procesos	1. Mapear los procesos actuales y eliminar actividades redundantes. 2. Crear guías optimizadas para procesos clave.	Líder de Operaciones	4 meses	Software de mapeo de procesos; personal de operaciones	Reducción del 30% en tiempo de procesos
	Implementar automatización en procesos	1. Identificar procesos a automatizar. 2. Implementar software y plataformas para tareas automatizables.	Equipo de TI	6 meses	Software de automatización; capacitación de personal	60% de procesos automatizados
Aprendizaje y Crecimiento	Capacitar al equipo en herramientas digitales	1. Crear un programa de capacitación en herramientas digitales. 2. Medir competencias digitales post-capacitación.	Recursos Humanos	3 meses	Programas de capacitación; software de formación	100% de capacitación completada
	Desarrollar competencias en ventas y atención al cliente	1. Realizar evaluaciones de competencias.	Recursos Humanos	6 meses	Capacitadores; plataforma de evaluación	80% o más en evaluación de competencias
	Asegurar la adopción de plataformas digitales	1. Establecer métricas de uso de la plataforma digital. 2. Realizar sesiones de soporte y adaptación de plataforma.	Líder de TI	Continuo	Personal de soporte; software de monitoreo	90% de adopción de plataformas digitales
	Fomentar la mejora continua en el equipo	1. Establecer reuniones de retroalimentación trimestrales.	Líder Comercial	Trimestral	Espacios de reuniones; software de KPIs	Revisión de procesos cada 3 meses

Nota, Fuente: adaptado de, Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance*. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-79.

## **7.5 Conclusiones y Recomendaciones.**

La Corporación Interactuar se enfrenta a varios retos en su gestión comercial y operativa en la zona de Córdoba, debido a la dispersión geográfica y a la carga de trabajo del líder comercial identificando la importancia de optimizar procesos, mejorar la colaboración entre departamentos, fortaleciendo el entrenamiento del equipo para ser más eficientes en el desarrollo de sus actividades diarias; razón por la cual adoptar el pensamiento Lean permite plantear una estrategia más crítica, eliminando actividades que no aportan valor, y generan tiempos muertos.

Es muy importante la simplificación de tareas eliminando barreras a la hora de tomar decisiones, a través de la automatización de procesos combinada con el uso de indicadores de rendimiento, permitirá realizar un seguimiento continuo para adaptarnos a los cambios del entorno económico, así mejorando la cultura de la organización de manera constante y mirarla desde una perspectiva de prevención, anticipando resultados, lo que permite una sostenibilidad de la organización y desarrollo empresarial para todas las comunidades.

## 8 Referencias.

- Ardila, F. E. C. Canales de apoyo al emprendimiento. *Modelos empresariales para la gestión organizacional y financiera en las MIPYMES*, 165.
- Mejía Vélez, C. A. La estrategia de gestión e innovación tecnológica como clave del desarrollo en las empresas.
- Rubio García, M. F. (2020). Modelo Funcional como propuesta de valor del Centro de Innovación, Tecnología y Gestión Organizacional (CITGO).
- Río-Cortina, J. L. D., Acosta-Mesa, R. E., Santis-Puche, M. A., & Machado-Licon, J. (2022). El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional. *Información tecnológica*, 33(2), 13-20.
- Del Grossi, M. E. y Da Silva (2001). *Fabrica do Agricultor*. IAPAR. UNICAMP.
- Escobar, J. (2001). *Proyecto PAR-Huancayo. Procesamiento de Trucha*. GRADE Perú.
- Faiguenbaum, S. (2001). *El programa de turismo rural de INDAP*. RIMISP. Chile.
- Mendoza Zazueta, J.A.2001. *Proyecto ISMAM e ISMAM MAPLE. Fideicomiso de Riesgo Compartido*, SAGARPA. México.
- Zelaya, C.A. y Reardon, T. 2001. *La incorporación del fomento del empleo rural no agrícola en los proyectos de desarrollo: El caso del proyecto Lempira Sur (FAO) en* © del diseño de la portada, *El taller interactivo*, 2012.
- Jones, D. T., & Womack, J. P. (2012). *Lean Thinking. Gestión 2000*.

Jensen and Meckling. (2014). En Palgrave Macmillan eBooks.

<https://doi.org/10.1057/9781137341280.0038>

Martínez, P., & Martínez, P. (2023b, febrero 10). Modelo Carroll y la  
responsabilidad social

empresarial. *www.reddearboles.org*. [https://www.reddearboles.org/noticias/  
nwarticle/433/1/modelo-carroll-la-responsabilidad-social-empresarial](https://www.reddearboles.org/noticias/nwarticle/433/1/modelo-carroll-la-responsabilidad-social-empresarial)