Diseño de un plan estratégico para la empresa iRepair en Bucaramanga para el año 2026.

Modalidad: Fortalecimiento empresarial

Karoll Melissa Alvarado Barrera
CC 1005324217
Darlys Adriana Niño Arguello
CC 1067710842

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de ciencias socioeconómicas y empresariales
Administración de empresas
Bucaramanga, 01 de octubre 2026

Diseño de un plan estratégico para la empresa iRepair en Bucaramanga para el año 2026.

Modalidad: Fortalecimiento empresarial

Karoll Melissa Alvarado Barrera
CC 1005324217
Darlys Adriana Niño Arguello
CC 1067710842

Trabajo de Grado para optar al título de
Administrador de empresas

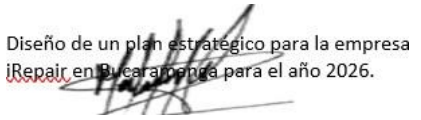
DIRECTOR
Fernando Rueda Villamizar

Grupo de investigación – GICSE

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de ciencias socioeconómicas y empresariales
Administración de empresas
Bucaramanga, 01 de octubre 2026

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de los requisitos exigidos por las Unidades Tecnológicas de Santander para optar el título de Administración de empresas según Acta del Comité de Trabajo de Grado 34 del 26-10-2026
Evaluador: María Isabel Pinzón Prada Mg.



Maria Isabel Pinzon Prada
Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, quien nos brindó la vida, la salud y la fortaleza necesaria para culminar esta etapa tan importante de nuestra formación profesional, permitiéndonos avanzar a lo largo de este proceso con perseverancia y compromiso. De igual manera, a nuestros padres, por su apoyo incondicional, sus consejos y el esfuerzo constante que han realizado para ayudarnos a salir adelante, siendo un pilar fundamental en cada paso y motivándonos a no rendirnos ante las dificultades. Asimismo, dedicamos este logro a nuestro director de grado, quien con su acompañamiento, orientación y disposición nos guió durante el desarrollo de este proyecto, aportando sus conocimientos y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos propuestos, por lo que este trabajo representa el resultado del esfuerzo conjunto y el apoyo de quienes hicieron posible este camino.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en primer lugar a Dios por permitirnos culminar satisfactoriamente este proceso académico, de igual manera, expresamos nuestro agradecimiento a nuestros padres por su apoyo constante durante nuestra formación profesional, extendemos un reconocimiento especial a nuestro director de trabajo de grado, Fernando Rueda Villamizar, por su acompañamiento, orientación y asesoría durante el desarrollo de este proyecto, aportando sus conocimientos y experiencia para el cumplimiento de los objetivos planteados.

También a la empresa iRepair, ubicada en Bucaramanga, por permitirnos desarrollar este trabajo en sus instalaciones y por brindarnos la información necesaria para el análisis de su situación organizacional, lo cual fue fundamental para la realización de esta investigación.

Finalmente, agradecemos a las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) y al programa de Administración de Empresas, por la formación académica recibida y por proporcionar las herramientas necesarias para el desarrollo de este trabajo de grado.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO **9**

INTRODUCCIÓN **10**

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN **11**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **11**
1.2. JUSTIFICACIÓN **13**
1.3. OBJETIVOS **14**
1.3.1. OBJETIVO GENERAL 14
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 14
1.4. ESTADO DEL ARTE **15**

2. MARCO REFERENCIAL **16**

2.1. TEORÍA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL **16**
2.2. TEORÍA DE LA FORMALIZACIÓN ORGANIZACIONAL **17**
2.3. TEORÍA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS **17**
2.4. TEORÍA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA **18**
2.5. TEORÍA DE LA EFICACIA Y EFICIENCIA **19**

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN **23**

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO **25**

5. RESULTADOS **28**

6. CONCLUSIONES **53**

7. RECOMENDACIONES **54**

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **55**

9. APÉNDICES **63**

10. ANEXOS **64**

Figura 1. Comunicación y colaboración 29
Figura 2. Compromiso del equipo de trabajo 30
Figura 3. Habilidades de los empleados 30
Figura 4. Orientación de los procesos 31
Figura 5. Ambiente de trabajo 31
Figura 6. Existencia de un manual formal de funciones y procedimientos 32
Figura 7. Dificultades 32
Figura 8. Centralización de la toma de decisiones 32
Figura 9. Capacitación formal 33
Figura 10. Espacios de evaluación 33
Figura 11. Nuevas tecnologías 34
Figura 12. Crecimiento de la demanda 34
Figura 13. Optimización de procesos 35
Figura 14. Alianza con proveedores 35
Figura 15. Ampliación de servicios 36
Figura 16. Competencia del sector tecnológico 36
Figura 17. Los cambios de la tecnología 37
Figura 18. Exigencia de los clientes 37
Figura 19. Variación en los precios 38
Figura 20. Falta de formalización 38
Figura 21. Organigrama actual 43
Figura 22. Organigrama propuesto 45

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Marco legal 20
Tabla 2. MATRIZ DOFA 39
Tabla 3. Manual de funciones Gerente General/Dueño 47
Tabla 4. Manual de funciones Administrador 48
Tabla 5. Manual de funciones Asesor comercial 50
Tabla 6. Manual de funciones Técnico 51

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo diseñar un plan estratégico para el fortalecimiento de la estructura organizacional de la empresa iRepair, ubicada en la ciudad de Bucaramanga, con el fin de mejorar su eficiencia operativa durante el año 2026. Para alcanzar este propósito, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo con enfoque mixto y método analítico, mediante la aplicación de encuestas a la totalidad de los colaboradores de la empresa; posteriormente, la información recopilada fue analizada a través de la matriz DOFA, lo que permitió identificar los factores internos y externos que inciden en el funcionamiento de la organización y sirvió como base para la formulación de estrategias de mejoramiento.

Como resultado del diagnóstico, se evidenció que la empresa cuenta con fortalezas relacionadas con la experiencia del talento humano, el ambiente laboral y la orientación al cliente, también se identificaron debilidades asociadas con la ausencia de un manual de funciones, la centralización de la toma de decisiones, la limitada capacitación del personal y la necesidad de optimizar el seguimiento de las reparaciones, razón por la cual se diseñó una propuesta que incorpora un organigrama y estrategias orientadas a fortalecer la estructura organizacional. En consecuencia, se concluye que la implementación de estas acciones contribuirá a mejorar la distribución de responsabilidades, optimizar los procesos administrativos y operativos, fortalecer la coordinación interna y aumentar la capacidad de respuesta de la empresa frente a las exigencias del mercado.

Palabras clave: planeación, organización, DOFA, estrategia, eficiencia.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, las empresas del sector tecnológico enfrentan constantes cambios y un alto nivel de competencia, lo que exige no solo ofrecer productos y servicios de calidad, sino también contar con una adecuada organización interna que permita el cumplimiento eficiente de sus actividades, en este sentido, la estructura organizacional se convierte en un elemento clave, ya que facilita la definición de funciones, la asignación de responsabilidades y la coordinación del trabajo, permitiendo que las empresas puedan responder de manera oportuna a las exigencias del mercado y mejorar su desempeño general.

De acuerdo con lo anterior, el presente trabajo se enfoca en el análisis de la empresa iRepair, ubicada en Bucaramanga, con el propósito de diseñar un plan estratégico orientado al fortalecimiento de su estructura organizacional, teniendo en cuenta la importancia de mejorar la distribución de funciones y la organización interna como factores que influyen en la eficiencia operativa. Para el desarrollo de la investigación, se empleó un enfoque mixto, mediante la aplicación de encuestas a los empleados para la recolección de información, el análisis de los resultados a través de una matriz DOFA y la formulación de estrategias que permitan optimizar los procesos internos, así como la propuesta de un organigrama que contribuya al mejoramiento del funcionamiento de la empresa.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el sector tecnológico, las empresas dedicadas a la venta de celulares, relojes inteligentes, forros, vidrios templados y a la reparación de estos dispositivos operan en un entorno altamente competitivo, por esta razón, la eficiencia en los procesos y la calidad del servicio son aspectos fundamentales para mantenerse en el mercado. Cuando una empresa presenta debilidades en la definición de funciones, en la distribución de la autoridad y en su organización interna, pueden presentarse problemas como retrasos en la entrega de equipos, duplicidad de tareas y dificultades en el control del servicio. Estas situaciones afectan el desempeño general de la empresa y su capacidad para competir (Hidalgo et al., 2024).

En el caso de la empresa iRepair, ubicada en Bucaramanga, Santander, y conformada por seis empleados, no existe una estructura organizacional formal definida mediante un organigrama o un manual de funciones, además la toma de decisiones se encuentra concentrada principalmente en la administradora y el representante legal. Esta situación ha generado algunas dificultades en el funcionamiento de la empresa, como retrasos en la entrega de los equipos que ingresan para reparación y problemas en la gestión de pedidos a proveedores de forros, vidrios templados y repuestos. En varias ocasiones, los pedidos no se realizan oportunamente, lo que provoca desabastecimiento de productos y limita la continuidad del servicio. Asimismo, se presenta confusión en la asignación de responsabilidades entre los trabajadores, lo cual afecta la eficiencia operativa y

dificulta el fortalecimiento empresarial proyectado para el año 2026 (Muñoz et al., 2020).

En este contexto, la problemática se relaciona con debilidades en la estructuración organizacional, las cuales podrían estar influyendo en la eficiencia operativa y en el desarrollo empresarial de iRepair. A partir de esta situación surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo puede el diseño de un plan estratégico orientado al fortalecimiento de la estructura organizacional mejorar la eficiencia operativa y contribuir al desarrollo empresarial de iRepair en Bucaramanga para el año 2026?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realiza debido a la importancia que tiene la estructura organizacional en el funcionamiento de las empresas, especialmente en las pequeñas organizaciones del sector tecnológico, ya que una adecuada organización interna permite definir funciones, asignar responsabilidades y mejorar la coordinación del trabajo; en este sentido, estos aspectos influyen directamente en la eficiencia de los procesos y en el desempeño empresarial. En el caso de la empresa iRepair, se han identificado dificultades relacionadas con la falta de claridad en las funciones, la distribución de responsabilidades y la organización interna, lo cual ha generado retrasos en la entrega de equipos y duplicidad de tareas, afectando el desarrollo de la empresa y limitando su crecimiento proyectado para el año 2026 (Ballesteros et al., 2022; Cardenas, 2022).

Por esta razón, se considera necesario diseñar un plan estratégico orientado al fortalecimiento de la estructura organizacional y al mejoramiento de los procesos internos, ya que mediante este proyecto se busca mejorar la eficiencia operativa a través de la definición clara de cargos y responsabilidades por medio de un manual de funciones, lo cual permitirá facilitar la toma de decisiones, mejorar la coordinación entre los trabajadores y optimizar el desarrollo de las actividades dentro de la empresa; de esta manera, se espera disminuir los tiempos de entrega de los equipos, fortalecer el trabajo en equipo y mejorar el desempeño general de la organización.

Asimismo, desde el ámbito académico, este trabajo aporta al área de la Administración de Empresas al aplicar herramientas como la matriz DOFA y la planeación estratégica en un contexto real, permitiendo relacionar los

conocimientos adquiridos durante la formación con su aplicación práctica; además, la investigación resulta relevante para la institución, ya que contribuye al fortalecimiento de las líneas de investigación relacionadas con la gestión organizacional y genera un impacto positivo en el entorno empresarial local.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan estratégico para el fortalecimiento de la estructura organizacional de la empresa iRepair en Bucaramanga, mediante la aplicación de herramientas de análisis administrativo, diagnóstico interno y formulación de estrategias de gestión, optimizando los procesos, clarificando funciones y potenciando la competitividad empresarial hacia el año 2026.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Relacionar mediante la literatura académica de referentes teóricos y autores, investigando temas concernientes con la reestructuración organizacional, determinando las tendencias actuales modernas sobre el diseño y estructuración organizacional en iRepair.

Estructurar a través de la aplicación de la matriz DOFA, estimando las fortalezas y debilidades de las funciones actuales que desempeñan los trabajadores en los cargos actuales, en beneficio de la reestructuración organizacional eficiente.

Organizar una propuesta de reestructuración de cargos mediante la elaboración de un manual de funciones que defina responsabilidades y competencias mejorando los procesos internos y garantizando la sostenibilidad de la empresa

1.4. ESTADO DEL ARTE

N/A

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teorico

2.1.1. Teoría de la estructura organizacional

La teoría de la estructura organizacional explica que las empresas deben organizar sus actividades de manera adecuada, definiendo funciones, niveles de autoridad y formas de coordinación que permitan orientar el trabajo de las personas dentro de la organización. En este sentido, una estructura bien definida facilita la comunicación entre los integrantes, permite asignar responsabilidades de manera clara y contribuye al control de los procesos internos; además, cuando la estructura se ajusta a las necesidades de la empresa, se pueden reducir errores, duplicidad de tareas y problemas en el desarrollo de las actividades.

Por el contrario, cuando no existe claridad en la organización interna, pueden presentarse dificultades que afectan el desempeño general de la empresa. Esta situación se evidencia en iRepair, donde la falta de un organigrama y de una definición clara de los cargos ha generado confusión en las funciones y retrasos en algunas actividades; por esta razón, el presente proyecto propone fortalecer la estructura organizacional mediante el diseño de un plan estratégico orientado a mejorar la eficiencia operativa (Hidalgo et al., 2024; Toro et al., 2023).

Asimismo, la estructura organizacional influye en la capacidad de las empresas para adaptarse a los cambios del entorno y responder de manera eficiente a las exigencias del mercado, ya que una adecuada organización interna permite mejorar la coordinación del trabajo, fortalecer la toma de decisiones y contribuir al logro de los objetivos empresariales (Fernández et al., 2022).

2.1.1.1 Teoría de la formalización organizacional

La formalización organizacional hace referencia al grado en que las normas, procedimientos y responsabilidades se encuentran definidos y documentados dentro de una empresa, ya que estos elementos permiten orientar el trabajo de los colaboradores y establecer criterios claros para el desarrollo de las actividades. Cuando las organizaciones cuentan con herramientas como manuales de funciones y descripciones de cargos, se facilita la asignación de responsabilidades y se mejora el control de los procesos internos; además, esto contribuye a reducir la confusión y la ambigüedad en la ejecución de las tareas.

En el caso de la empresa iRepair, la ausencia de estos elementos formales puede generar dificultades en la distribución de responsabilidades y una mayor concentración en la toma de decisiones, lo cual afecta la organización del trabajo; por esta razón, el presente proyecto plantea la necesidad de establecer lineamientos organizacionales que permitan mejorar la coordinación interna y el funcionamiento de la empresa (Delgado et al., 2022).

Asimismo, la formalización organizacional se considera un aspecto importante para garantizar la estandarización de los procesos y la claridad en el desarrollo de las funciones, ya que la implementación de manuales, procedimientos documentados y lineamientos organizacionales permite reducir la incertidumbre en las actividades laborales, mejorar la coordinación del equipo de trabajo y contribuir al fortalecimiento de la eficiencia organizacional (Sandoval et al., 2024).

2.1.1.2 Teoría de la gestión por procesos

La teoría de la gestión por procesos plantea que las organizaciones deben estructurar sus actividades como un conjunto de procesos interrelacionados orientados a generar valor para el cliente, lo cual implica identificar cada etapa del

servicio, definir responsables y establecer mecanismos de control que permitan evaluar el desempeño, cuando los procesos están claramente definidos, se reduce la improvisación, se optimizan los tiempos y se mejora la calidad del servicio; por el contrario, la falta de organización por procesos puede generar retrasos, reprocesos y descoordinación interna. Esta situación se puede ver en la empresa iRepair, donde se presentan demoras en la entrega de equipos en reparación o faltantes en el inventario, lo cual indica la necesidad de organizar las actividades bajo un enfoque por procesos que contribuya a mejorar la eficiencia operativa y el desempeño empresarial (Muñoz et al., 2023).

Asimismo, la gestión por procesos se considera un enfoque importante para mejorar la calidad en la prestación de servicios, ya que permite identificar las actividades clave de la organización y establecer controles orientados al mejoramiento continuo; de esta manera, en empresas del sector tecnológico, la implementación de procesos bien definidos contribuye a reducir reprocesos, mejorar los tiempos de respuesta y aumentar la satisfacción de los clientes (Muñoz et al., 2023).

2.1.2. Teoría de la planeación estratégica

La planeación estratégica se entiende como un proceso administrativo mediante el cual las organizaciones analizan su situación actual, establecen objetivos y diseñan acciones que les permitan alcanzar resultados sostenibles a largo plazo. Este proceso implica evaluar factores internos y externos que pueden influir en el desempeño empresarial, con el fin de tomar decisiones que orienten el desarrollo futuro de la organización. A través de la planeación estratégica es posible identificar oportunidades, anticipar riesgos y fortalecer la estructura organizacional para mejorar el funcionamiento del negocio. En el caso de iRepair, la formulación de un plan estratégico representa una herramienta fundamental para identificar

debilidades en su organización interna y plantear estrategias que permitan fortalecer su estructura y mejorar la eficiencia operativa con miras al año 2026 (Jiménez et al., 2024; Cardenas, 2022).

Esta teoría permite a las organizaciones definir una visión de largo plazo y establecer estrategias que orienten el crecimiento empresarial en entornos dinámicos y competitivos. A través de este proceso, las empresas analizan su situación interna y externa, identifican oportunidades y amenazas del entorno y diseñan acciones orientadas al fortalecimiento organizacional. Diversos estudios señalan que la implementación de planes estratégicos contribuye significativamente a mejorar la eficiencia operativa y la competitividad empresarial, especialmente en pequeñas empresas que buscan consolidarse en el mercado (Delgado et al., 2022)

2.1.2.1 Teoría de la eficacia y eficiencia

Finalmente, la teoría de la eficacia y eficiencia establece que una organización no solo debe realizar adecuadamente sus procesos utilizando de forma óptima sus recursos, sino también alcanzar los objetivos propuestos. En este sentido, se diferencia entre la eficiencia, que se relaciona con el uso adecuado de los recursos, y la eficacia, que hace referencia al cumplimiento de las metas establecidas; por lo tanto, cuando existen debilidades en la organización interna, pueden presentarse retrasos y un uso inadecuado del tiempo, lo cual afecta tanto la productividad como la satisfacción del cliente.

Esta situación se puede observar en la empresa iRepair, donde se presentan demoras en la entrega de equipos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la estructura organizacional mediante un plan estratégico que permita mejorar tanto la

eficiencia en los procesos como la eficacia en el cumplimiento de los objetivos empresariales (Striseo Martínez, 2024).

Asimismo, la relación entre eficacia y eficiencia es fundamental en la gestión organizacional, ya que las empresas no solo deben alcanzar sus objetivos, sino hacerlo mediante el uso adecuado de los recursos disponibles; de esta manera, la eficiencia operativa se relaciona con la optimización de los procesos internos, la adecuada distribución de responsabilidades y el aprovechamiento del talento humano. En este sentido, estudios recientes señalan que las organizaciones que fortalecen su estructura organizacional y aplican herramientas de planeación estratégica logran mejorar su desempeño y competitividad en el mercado (Dioses et al., 2025).

2.2. MARCO LEGAL

Tabla 1. ***Marco legal***

NORMA	**DESCRIPCIÓN**
Decreto 410 de 1971	Regula las actividades mercantiles y el funcionamiento de las empresas en Colombia.
Ley 590 de 2000	Promueve el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES).
Ley 905 de 2004,	Modifica la Ley 590 de 2000 en relación con el fortalecimiento de las MIPYMES.
Ley 1480 de 2011	Establece los derechos de los consumidores y la calidad en la prestación de servicios.
Código Sustantivo del Trabajo	Regula las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores.

NOTA: Tabla elaborada por el autor

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Estructura organizacional: La estructura organizacional se puede entender como la forma en que una empresa organiza su trabajo, define quién hace qué y cómo se distribuyen las tareas entre los empleados, cuando esta estructura está bien definida, ayuda a que las actividades se desarrollen con mayor orden, mejora la comunicación entre los trabajadores y evita que se repitan funciones o se generen confusiones dentro de la empresa (Bú-Alba, 2022).

Plan estratégico: El plan estratégico es una herramienta que utilizan las empresas para analizar su situación actual y tomar decisiones pensando en el futuro. A través de este, se establecen objetivos y se plantean acciones que permiten mejorar el funcionamiento de la organización, teniendo en cuenta tanto lo que ocurre dentro de la empresa como los factores del entorno (Palafox Soto, 2025).

Eficiencia operativa: La eficiencia operativa hace referencia a la forma en que una empresa aprovecha sus recursos para realizar sus actividades, esto implica trabajar de manera organizada, optimizar el tiempo y reducir errores, de tal forma que se puedan obtener mejores resultados sin desperdiciar recursos ni esfuerzos (Agualongo-Chela et al., 2023).

Manual de funciones: El manual de funciones es un documento en el que se describen las tareas, responsabilidades y características de cada cargo dentro de la empresa, su importancia radica en que permite que cada trabajador tenga claridad sobre lo que debe hacer, lo cual facilita la

organización interna y contribuye a que las actividades se desarrollen de manera más ordenada (Toro Álava et al., 2023).

Matriz DOFA: La matriz DOFA es una herramienta que se utiliza para analizar la situación de una empresa, identificando sus fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas del entorno, a partir de este análisis, es posible plantear estrategias que ayuden a mejorar el funcionamiento de la organización y a tomar decisiones más acertadas (Pacheco-Ruiz et al., 2022).

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se desarrolló bajo un tipo de investigación descriptiva, ya que se enfoca en analizar la situación actual de la empresa iRepair en cuanto a su estructura organizacional, permitiendo identificar debilidades en la distribución de funciones, la toma de decisiones y la organización interna, con el fin de proponer estrategias que contribuyan a su mejoramiento, en este sentido, el enfoque de la investigación es mixto, debido a que se combinan elementos cuantitativos y cualitativos, por una parte se recolectó información cuantitativa mediante la aplicación de encuestas a los empleados de la empresa, lo cual permitió obtener datos sobre la percepción del funcionamiento interno, y por otra se realizó un análisis cualitativo a partir de la interpretación de los resultados y la elaboración de la matriz DOFA, facilitando la identificación de aspectos clave para la formulación de estrategias.

Asimismo, se empleó el método analítico, ya que se realizó un estudio detallado de la información recolectada, analizando diferentes elementos como funciones, procesos y responsabilidades, con el propósito de comprender las causas de las problemáticas identificadas y plantear posibles soluciones. La técnica utilizada fue la encuesta, la cual fue aplicada a los seis empleados de la empresa iRepair, por lo tanto, no se realizó muestreo, debido a que se trabajó con la totalidad de la población, permitiendo obtener información directa sobre la organización interna y las dificultades presentadas en el desarrollo de las actividades.

Finalmente, el procedimiento se desarrolló en varias fases, iniciando con el diagnóstico organizacional mediante la aplicación de encuestas,

seguido del análisis de la información a través de la matriz DOFA para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, posteriormente se formularon estrategias orientadas al fortalecimiento de la estructura organizacional y, por último, se diseñó una propuesta que incluye un organigrama, con el propósito de mejorar la distribución de funciones y contribuir al fortalecimiento de la eficiencia operativa de la empresa.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

4.1. Relacionar mediante la literatura académica de referentes teóricos y autores, investigando temas concernientes con la reestructuración organizacional, determinando las tendencias actuales modernas sobre el diseño y estructuración organizacional en iRepair.

Desde la perspectiva metodológica, las encuestas constituyen una herramienta que permite recopilar información directamente de las personas que hacen parte de una organización, facilitando el conocimiento de sus percepciones frente a diferentes aspectos del entorno laboral, en este sentido, la literatura académica muestra su utilización para estudiar el clima organizacional y reconocer factores relacionados con la experiencia de los trabajadores dentro de la empresa, lo cual permite obtener información que posteriormente puede ser analizada para comprender la situación organizacional (Ulloa Pimienta, 2024).

El desarrollo del presente proyecto se llevó a cabo a través de varias etapas que permitieron cumplir con los objetivos planteados, iniciando con el análisis de la situación actual de la empresa iRepair y finalizando con la propuesta de fortalecimiento de su estructura organizacional. En primer lugar, se realizó un diagnóstico organizacional mediante la aplicación de encuestas a los seis empleados de la empresa, con el fin de identificar las principales dificultades relacionadas con la distribución de funciones, la toma de decisiones y la organización interna, lo cual permitió obtener información directa sobre el funcionamiento de la empresa y conocer la percepción de los trabajadores frente a estas problemáticas, considerando que la encuesta de clima organizacional permite recopilar información relacionada con la

percepción de los trabajadores sobre diferentes aspectos de la organización y utilizar estos resultados para identificar situaciones que pueden requerir acciones de mejora (Palla y Menichelli, 2022).

4.2. Estructurar a través de la aplicación de la matriz DOFA, estimando las fortalezas y debilidades de las funciones actuales que desempeñan los trabajadores en los cargos actuales, en beneficio de la reestructuración organizacional eficiente.

Posteriormente, con base en la información recolectada, se llevó a cabo el análisis de los resultados mediante la elaboración de la matriz DOFA, en la cual se identificaron las fortalezas y debilidades internas de la empresa, así como las oportunidades y amenazas del entorno, permitiendo tener una visión más clara de la situación organizacional y facilitando la identificación de los aspectos que requieren mejora. A partir de este análisis, se procedió a la formulación de estrategias orientadas al fortalecimiento de la estructura organizacional, enfocadas principalmente en mejorar la distribución de funciones, optimizar la toma de decisiones y contribuir a la eficiencia operativa de la empresa.

4.3. Organizar una propuesta de reestructuración de cargos mediante la elaboración de un manual de funciones que defina responsabilidades y competencias mejorando los procesos internos y garantizando la sostenibilidad de la empresa

Finalmente, como resultado del proceso anterior, se diseñó una propuesta organizacional que incluye la elaboración de un organigrama, el cual permite visualizar de manera clara los niveles jerárquicos y las relaciones de autoridad dentro de la empresa, contribuyendo a una mejor

organización interna, de esta manera, cada una de las etapas desarrolladas permitió avanzar de forma ordenada en la solución de la problemática identificada, dando cumplimiento a los objetivos del trabajo de grado y generando una propuesta que aporta al fortalecimiento empresarial de iRepair.

5. RESULTADOS

5.1. Relacionar mediante la literatura académica de referentes teóricos y autores, investigando temas concernientes con la reestructuración organizacional, determinando las tendencias actuales modernas sobre el diseño y estructuración organizacional en iRepair.

Los resultados se obtuvieron a partir del diagnóstico organizacional realizado en la empresa iRepair, mediante la aplicación de encuestas a los seis empleados, lo cual permitió identificar la situación actual en cuanto a la estructura organizacional, la distribución de funciones y la toma de decisiones, con base en la información recolectada, se organizó y analizó los datos, evidenciando diferentes aspectos que influyen en el funcionamiento de la empresa, en primer lugar, los resultados de la encuesta mostraron que existen debilidades en la claridad de las funciones asignadas a los trabajadores, así como dificultades en la comunicación interna y en la organización de las actividades, lo cual genera retrasos en la entrega de equipos y problemas en la gestión de pedidos. Asimismo, se evidenció que la toma de decisiones se encuentra concentrada en el gerente general, lo que limita la agilidad en algunos procesos, evidenciando la necesidad de fortalecer la estructura organizacional para mejorar la coordinación de las actividades y la claridad de las responsabilidades (Delgado Saeteros et al., 2023).

Estas situaciones también evidencian la importancia de organizar y definir adecuadamente los procesos internos de la empresa, estableciendo con mayor claridad las actividades y responsabilidades de cada trabajador,

con el propósito de mejorar la coordinación, reducir los retrasos en la entrega de los equipos y facilitar una gestión más eficiente de los pedidos. De esta manera, fortalecer la gestión por procesos puede contribuir a mejorar el funcionamiento de la empresa y la calidad del servicio ofrecido a los clientes (Muñoz et al. 2023).

5.2. Estructurar a través de la aplicación de la matriz DOFA, estimando las fortalezas y debilidades de las funciones actuales que desempeñan los trabajadores en los cargos actuales, en beneficio de la reestructuración organizacional eficiente.

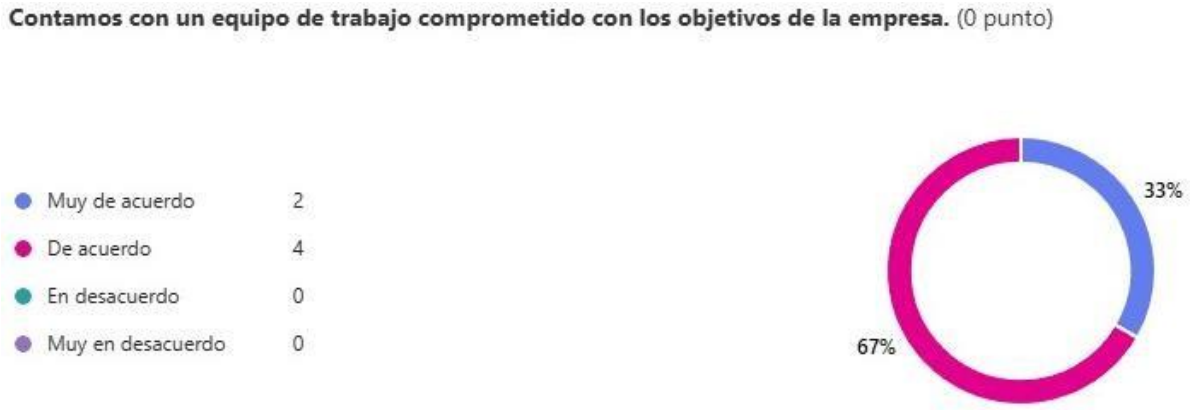
Como desarrollo del objetivo específico número dos, se realizó una encuesta con el propósito de conocer la percepción y opinión de los empleados de la empresa iRepair, como primera actividad, se llevó a cabo la aplicación de una encuesta conformada por 20 preguntas a los seis (6) empleados de la empresa. Los resultados obtenidos permitieron realizar el análisis y desarrollo de la matriz DOFA. Los resultados se muestran a continuación:

Figura 1. ***Comunicación y colaboración***

Nuestra estructura promueve la comunicación fluida y la colaboración entre los miembros del equipo. (0 p



Figura 2.
Compromiso del equipo de trabajo



Por otra parte, en cuanto a las capacidades del personal y la orientación al cliente, los resultados reflejan que los empleados consideran que cuentan con las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones y que los procesos están enfocados en la satisfacción del cliente, lo cual representa una fortaleza para la empresa. Esto indica que el talento humano es un recurso importante que puede ser aprovechado para mejorar el desempeño organizacional.

Figura 3.
Habilidades de los empleados

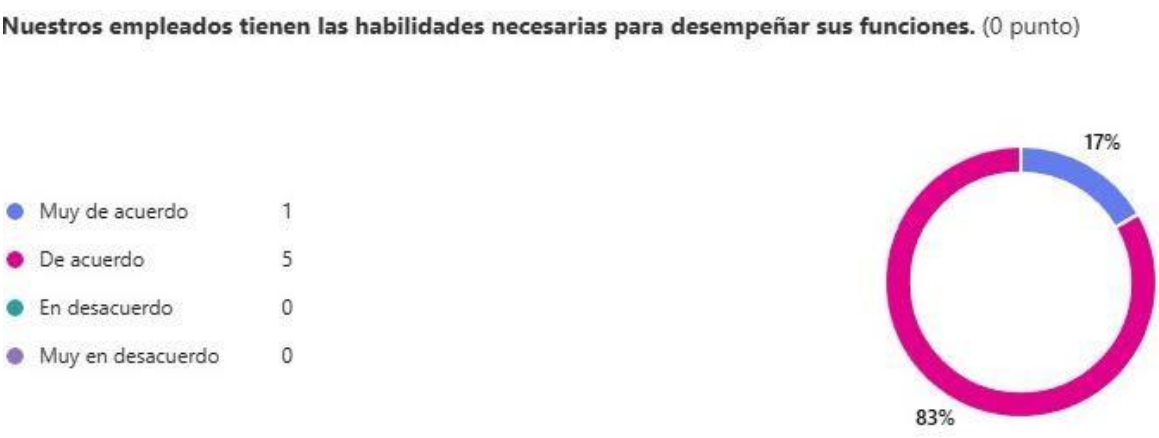


Figura 4.
Orientación de los procesos

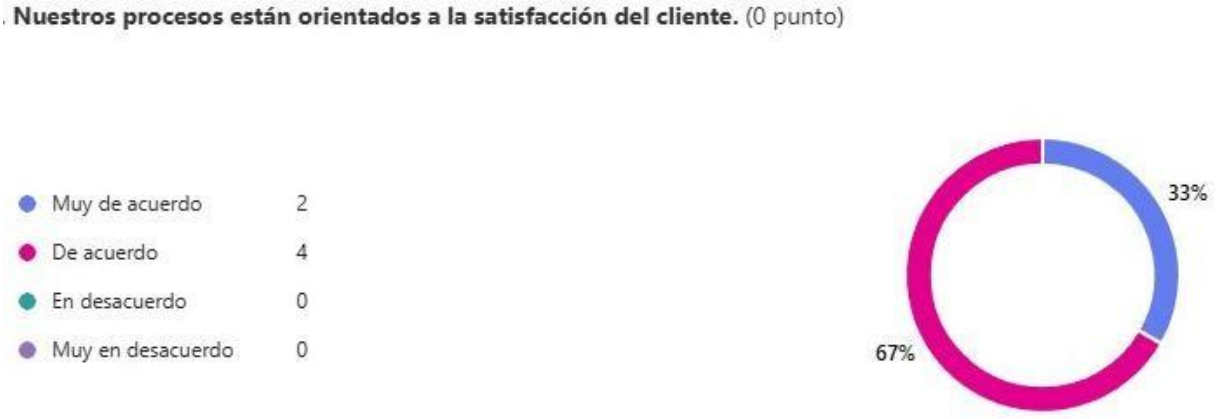
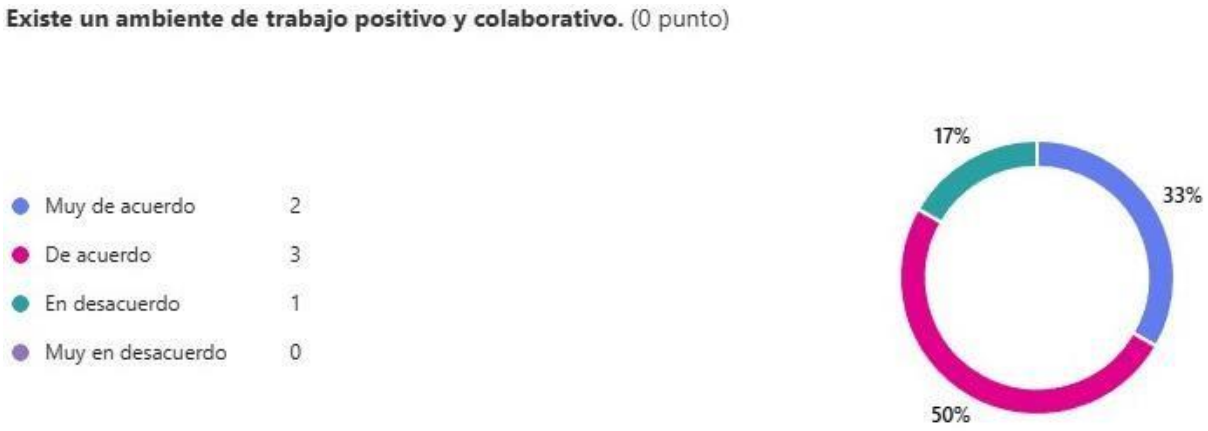


Figura 5.
Ambiente de trabajo



En contraste, se identifican debilidades importantes relacionadas con la estructura organizacional, ya que una parte significativa de los empleados reconoce la ausencia de un manual formal de funciones, así como dificultades en el seguimiento de los procesos de reparación y una alta centralización en la toma de decisiones. Estos aspectos afectan la eficiencia operativa y generan retrasos en el desarrollo de las actividades.

Figura 6.
Existencia de un manual formal de funciones y procedimientos

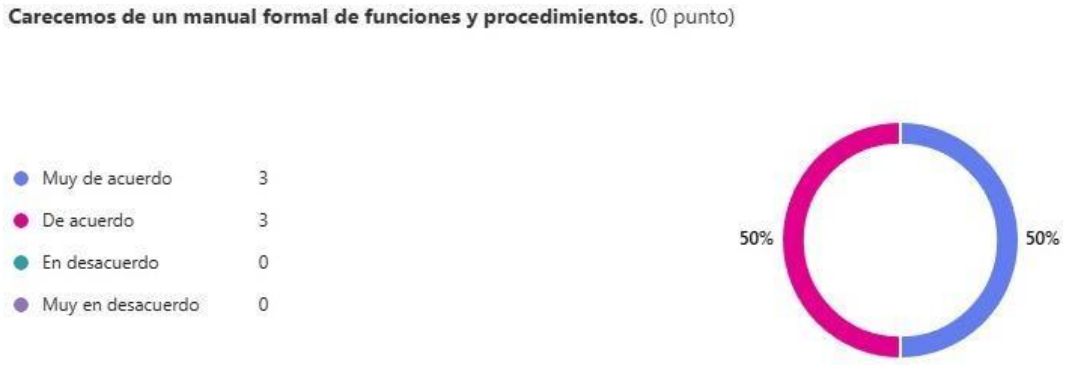


Figura 7.
Dificultades

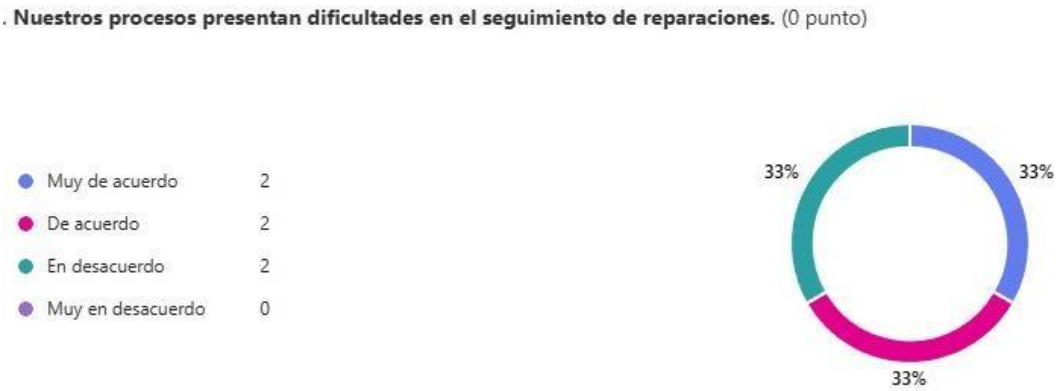
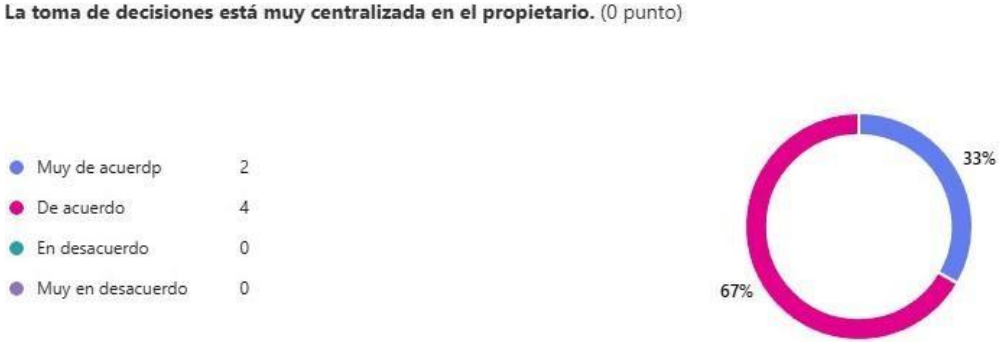


Figura 8.
Centralización de la toma de decisiones



Asimismo, los resultados evidencian que la empresa presenta limitaciones en cuanto a la capacitación del personal y los procesos de mejora continua, ya que la mayoría de los empleados considera que no se realizan capacitaciones formales ni existen espacios periódicos de evaluación, lo cual puede afectar el desarrollo del talento humano y el crecimiento de la empresa.

Figura 9.
Capacitación formal

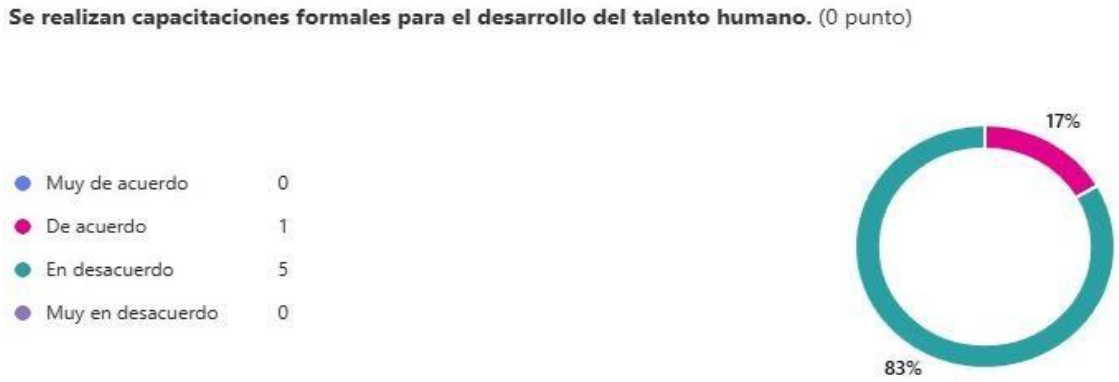
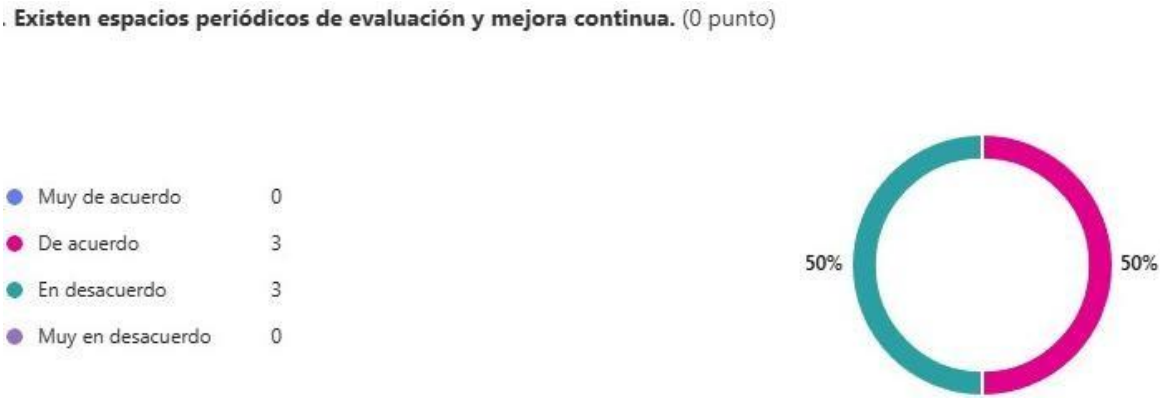


Figura 10.
Espacios de evaluación



En cuanto al entorno externo, se identifican oportunidades relacionadas con la posibilidad de implementar nuevas tecnologías, establecer alianzas con proveedores y ampliar los servicios técnicos, lo cual puede contribuir al crecimiento de la empresa. De igual manera, se evidencian amenazas como la alta competencia en el sector, los cambios tecnológicos y las exigencias de los clientes, así como la variación en los precios de los repuestos, factores que pueden afectar el funcionamiento de la organización si no se gestionan adecuadamente.

Figura 11.

Nuevas tecnologías

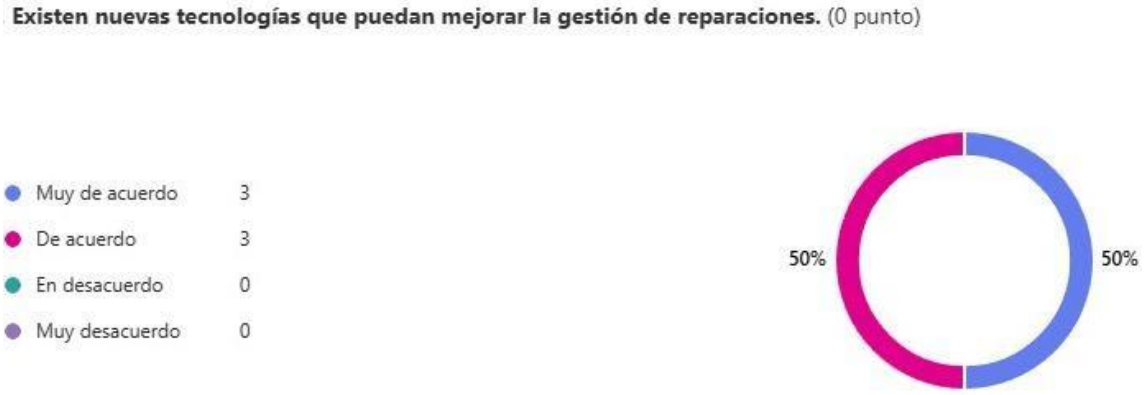


Figura 12.

Crecimiento de la demanda

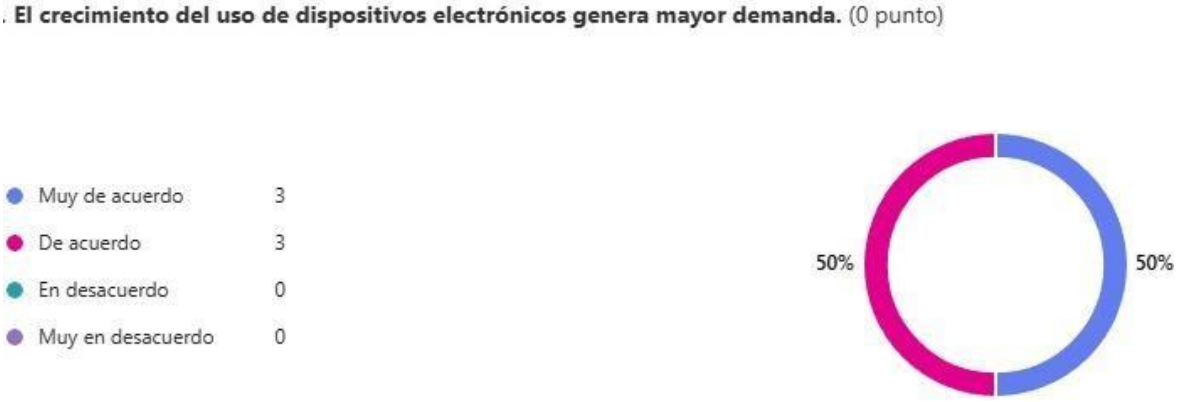
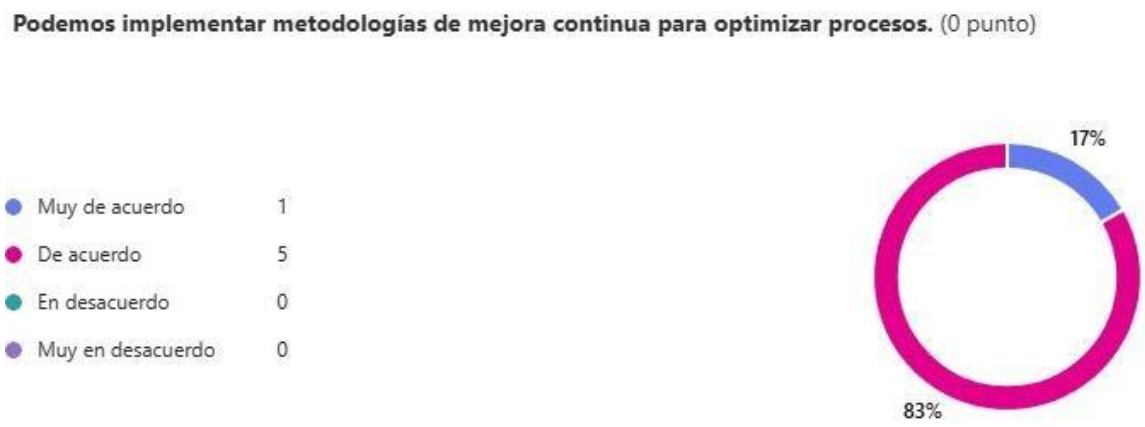


Figura 13.
Optimización de procesos



En cuanto a la implementación de nuevas tecnologías y el fortalecimiento de la empresa, los resultados muestran que los empleados consideran que existen herramientas tecnológicas que podrían mejorar la gestión de las reparaciones, así como la posibilidad de implementar metodologías de mejora continua y ampliar los servicios técnicos especializados. Esto refleja una disposición positiva hacia el cambio y la innovación, lo cual representa una oportunidad importante para el crecimiento de la empresa si se aprovecha adecuadamente.

Figura 14.
Alianza con proveedores

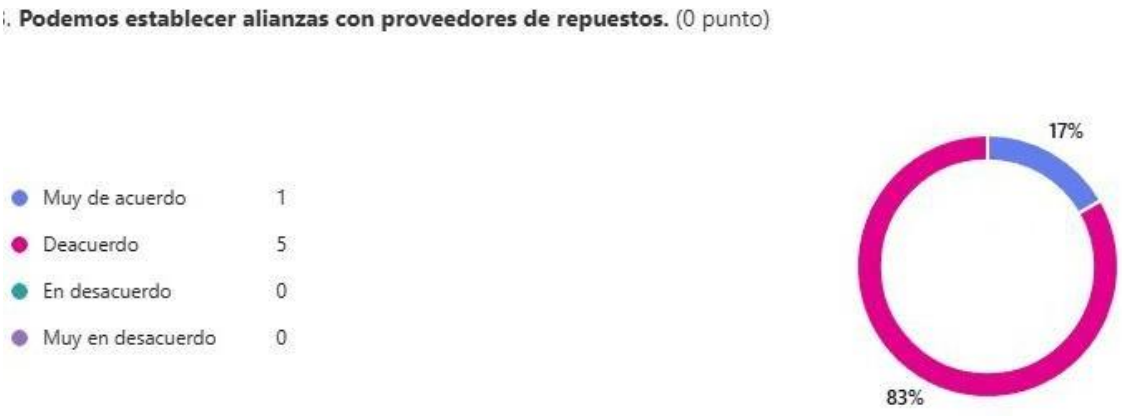


Figura 15.

Ampliación de servicios

5. Podemos ampliar nuestros servicios técnicos especializados. (0 punto)



Por otra parte, en relación con las alianzas estratégicas, los resultados indican que la mayoría de los empleados no percibe de forma clara la posibilidad de establecer acuerdos con proveedores de repuestos, lo cual puede limitar el acceso a mejores condiciones en costos y disponibilidad de insumos. Este aspecto evidencia una oportunidad que aún no ha sido explorada completamente por la empresa y que podría contribuir a mejorar su competitividad.

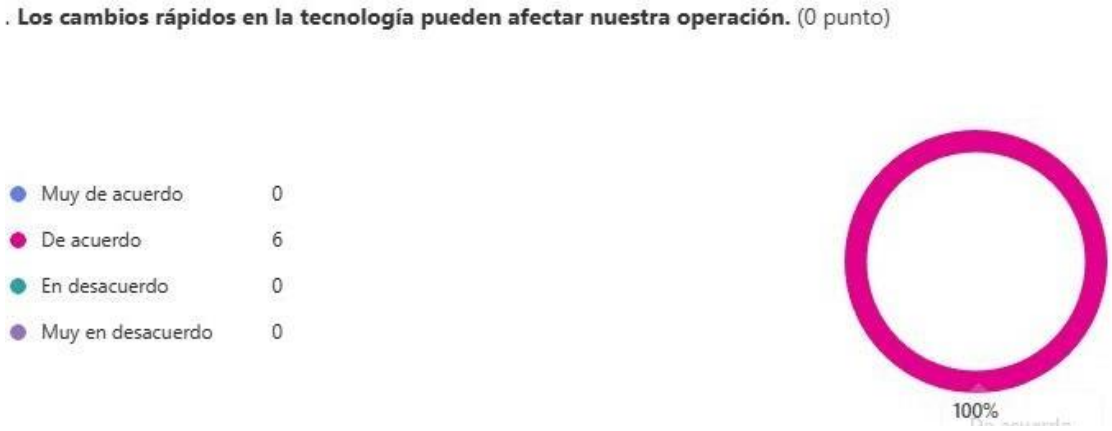
Figura 16.

Competencia del sector tecnológico

Existe alta competencia en el sector de reparación tecnológica. (0 punto)



Figura 17.
Los cambios de la tecnología



En cuanto al entorno externo, se evidencia que los empleados reconocen la existencia de una alta competencia en el sector de reparación tecnológica, así como el impacto de los cambios constantes en la tecnología, los cuales pueden afectar el funcionamiento de la empresa. Además, se identifica que los clientes son cada vez más exigentes en cuanto a los tiempos de entrega, lo que obliga a la organización a mejorar sus procesos internos para responder de manera más eficiente.

Figura 18.
Exigencia de los clientes

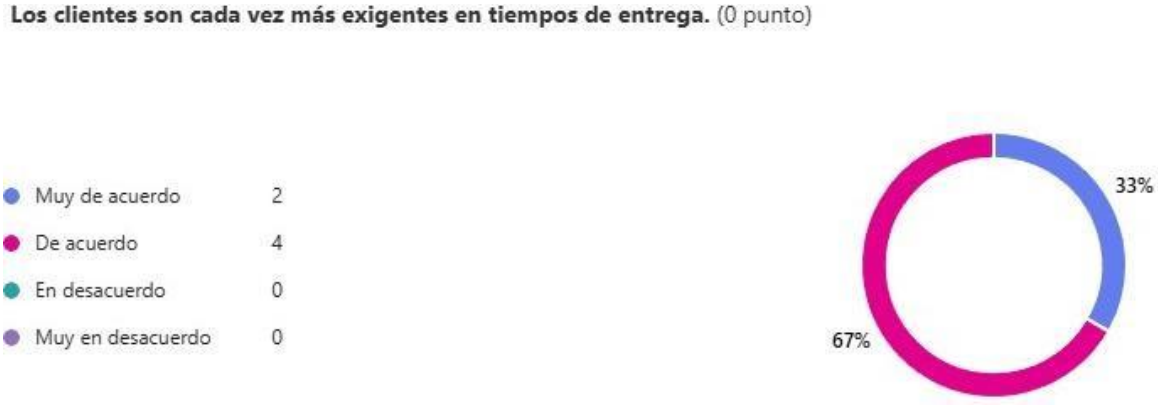


Figura 19.
Variación en los precios

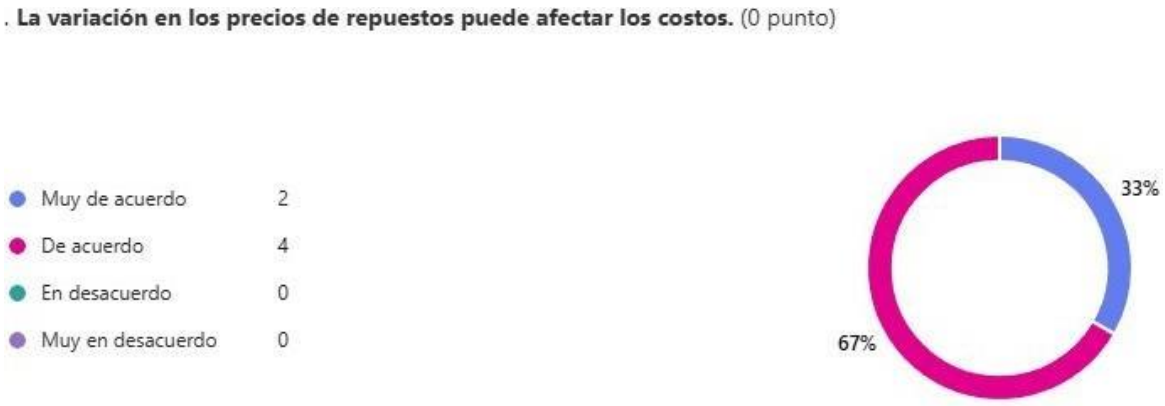
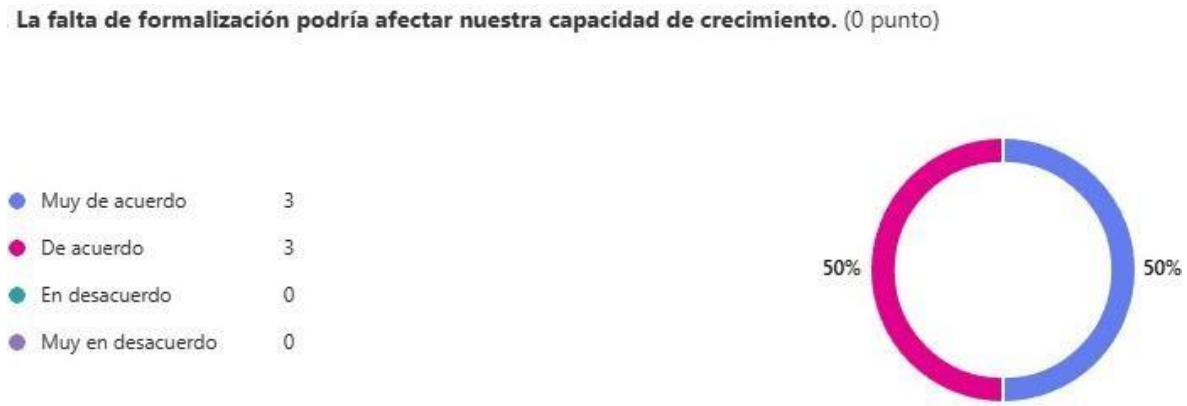


Figura 20.
Falta de formalización



Finalmente, los resultados reflejan que factores como la variación en los precios de los repuestos y la falta de formalización pueden afectar el crecimiento de la empresa, lo cual representa una amenaza si no se toman medidas adecuadas. Estos aspectos evidencian la importancia de fortalecer la organización interna y establecer estrategias que permitan reducir el impacto de estos factores en el desarrollo empresarial.

Tabla 2.
MATRIZ DOFA

Dimensiones internas VS Dimensiones externas	**Oportunidades**	**Amenazas**
	Crecimiento del mercado tecnológico.	Alta competencia en Bucaramanga.
	Mayor uso de dispositivos electrónicos	Cambios rápidos en la tecnología.
	Implementación de sistemas digitales.	Variación en precios de repuestos.
	Posibles alianzas con proveedores.	Clientes más exigentes.
	Diversificación de servicios técnicos.	Inestabilidad económica.
Fortalezas	**ESTRATEGIAS FO**	**ESTRATEGIAS FA**
Equipo técnico estable.	Ampliar servicios especializados con apoyo del equipo técnico.	Diferenciarse por calidad frente a la competencia.
Buen ambiente laboral.	Implementar sistema digital aprovechando la buena comunicación interna.	Actualizar conocimientos técnicos constantemente.
Comunicación directa y cercana.	Fortalecer posicionamiento mediante atención personalizada.	Fidelizar clientes para reducir impacto competitivo.
Experiencia en el mercado local.	Establecer alianzas estratégicas con proveedores.	Adaptarse rápido a cambios del mercado.
Orientación al cliente.	Aplicar mejora continua en procesos.	Mantener estabilidad del equipo técnico.
Debilidades	**ESTRATEGIAS DO**	**ESTRATEGIAS DA**
No existe manual de funciones formal.	Diseñar e implementar manual de funciones.	Formalizar procesos para evitar desorganización.

Seguimiento de reparaciones manual.	Incorporar sistema digital de seguimiento.	Crear indicadores de tiempos de entrega.
Decisiones centralizadas en el dueño.	Desarrollar plan básico de capacitación.	Estandarizar protocolos de recepción y entrega.
Falta de capacitaciones formales.	Realizar reuniones periódicas de control.	Fortalecer control administrativo.
Escasos espacios de evaluación y mejora.	Descentralizar parcialmente decisiones.	Establecer evaluación interna periódica.

NOTA: Tabla elaborada por el autor

5.3. Organizar una propuesta de reestructuración de cargos mediante la elaboración de un manual de funciones que defina responsabilidades y competencias mejorando los procesos internos y garantizando la sostenibilidad de la empresa

Propuesta de misión

De acuerdo con Huerta-Estévez y Andrade-Estrada (2021), la misión se relaciona con la identidad y el propósito actual de la organización, ya que permite establecer qué hace la empresa, hacia quién dirige sus actividades y cuáles son los aspectos que orientan su funcionamiento. Teniendo en cuenta este planteamiento y las actividades que desarrolla iRepair, los productos que comercializa, los servicios de reparación que ofrece y la atención que brinda a sus clientes, se propone la siguiente misión: “Transformar los problemas tecnológicos de nuestros clientes en experiencias de confianza, ofreciendo atención cercana, servicios especializados y productos de calidad que aporten valor a su día a día.”

Propuesta de visión

Para la elaboración de la visión de iRepair se tomó como referencia a Huerta-Estévez y Andrade-Estrada (2021)**,** quienes plantean que la visión representa la proyección de la empresa hacia el futuro y permite establecer hacia dónde se dirige y qué espera alcanzar a largo plazo, por lo que debe expresar de manera clara las aspiraciones de la organización. A partir de este planteamiento y teniendo en cuenta la proyección de iRepair en el mercado tecnológico de Bucaramanga, se elaboró la siguiente propuesta: “Para el año 2030, ser la tienda de confianza en Bucaramanga para quienes piensen en tecnología, construyendo experiencias que mantengan a las personas conectadas con lo que más valoran.”

Propuesta de Valores

Soluciones: En iRepair creemos que cada equipo tiene una solución, por eso trabajamos con responsabilidad y transparencia, ofreciendo a nuestros clientes alternativas claras y confiables para sus necesidades, además, buscamos que cada alternativa responda de manera oportuna a la situación del cliente, procurando brindar una atención que genere satisfacción y confianza durante el proceso (Ordóñez et al., 2023).

Cercanía : Detrás de cada celular, accesorio o reparación hay una persona, nos esforzamos por brindar una atención cercana, respetuosa y amable, buscando que cada cliente se sienta escuchado y bien atendido, por esto, procuramos construir relaciones basadas en la confianza, manteniendo una comunicación clara y buscando que cada interacción con iRepair genere una experiencia positiva para nuestros clientes (Asefuranza, 2024).

Compromiso : Nos comprometemos con nuestro trabajo, sobre todo con los resultados, cada integrante del equipo aporta desde su función para que las ventas,

las reparaciones y la atención se desarrollen de la mejor manera, este compromiso implica asumir con responsabilidad las actividades asignadas y aportar al cumplimiento de los objetivos de la empresa, entendiendo que el trabajo de cada integrante contribuye al funcionamiento y crecimiento de iRepair (Huamán-Gil, 2024).

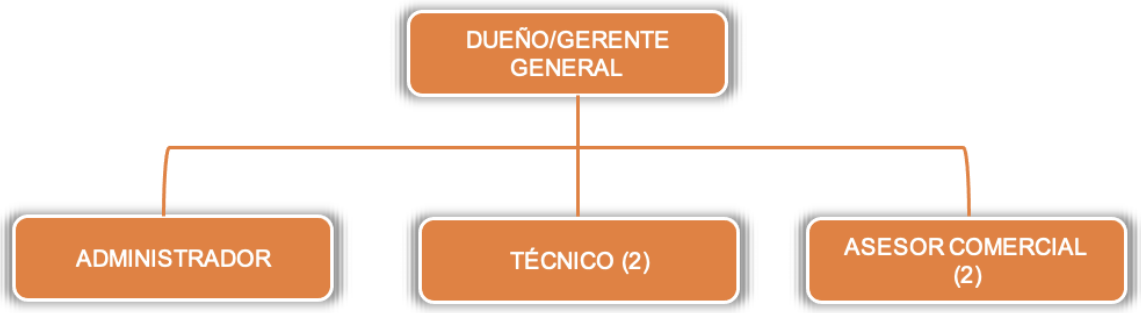
Calidad: Trabajamos para ofrecer productos confiables, cuidando cada detalle del proceso y procurando que nuestros clientes reciban soluciones que respondan a sus expectativas, en este sentido, para iRepair la calidad también está relacionada con la manera en que se presta el servicio, por lo que buscamos que cada contacto con el cliente refleje una atención responsable y acorde con sus necesidades (Soto-Medina et al., 2024).

Evolución : La tecnología nunca se detiene, por eso buscamos aprender y estar en constante capacitación para mejorar nuestros procesos adaptándonos a las nuevas necesidades del mercado, además, entendemos que los cambios en la tecnología también transforman las necesidades y preferencias de los consumidores, por lo que procuramos mantenernos actualizados y abiertos a nuevas formas de mejorar nuestra manera de trabajar y atender a nuestros clientes (Bedoya-Soto et al., 2024).

Equipo: El buen funcionamiento de iRepair depende del compromiso de cada persona que hace parte de la empresa, por esto, promovemos la colaboración, la comunicación y el apoyo entre los colaboradores, reconociendo que cada cargo cumple una función importante para alcanzar los objetivos de la organización, el trabajo conjunto nos permite compartir conocimientos, apoyarnos en las diferentes actividades y ofrecer una mejor experiencia a nuestros clientes, de igual manera, consideramos que fortalecer el trabajo en equipo contribuye a que los colaboradores desarrollen sus actividades de manera más eficiente y favorece un ambiente de

trabajo en el que cada integrante pueda aportar desde sus capacidades al cumplimiento de los objetivos de iRepair (Alcívar-Gonzaga et al., 2024).

Figura 21.
Organigrama actual



Fuente: autor

Nivel 1. El dueño es quien toma todas las decisiones del negocio y está pendiente de lo que pasa en la empresa, tanto en ventas como en reparaciones además de recibir y revisar las cuentas entregadas por el administrador.

Nivel 2. La administradora es la encargada de organizar las ventas e inventario faltante, entrega de cuentas al dueño.

Nivel 2. El área técnica está conformada por los técnicos, quienes se encargan de revisar, diagnosticar y reparar celulares, computadores, tablets y relojes inteligentes.

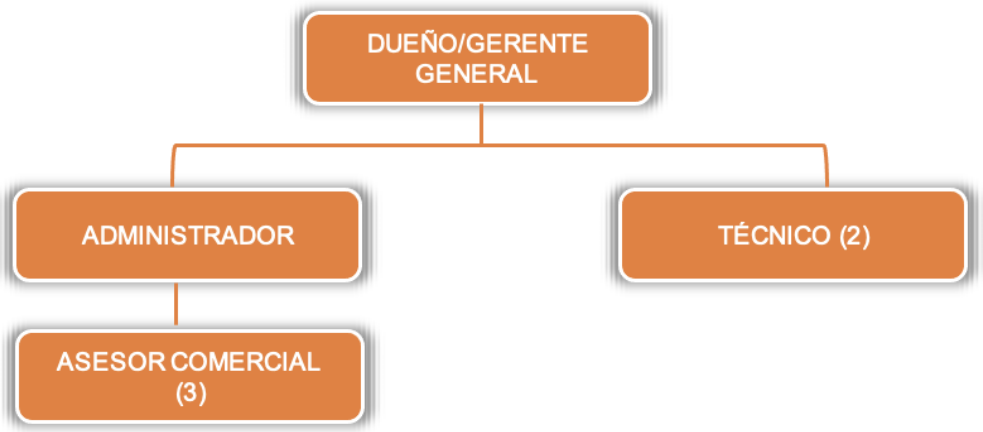
Nivel 2. Los asesores comerciales son quienes atienden a los clientes directamente, venden celulares, accesorios como forros y vidrios templados, y ayudan en todo lo relacionado con las ventas en el local.

La estructura organizacional actual de iRepair permite que el gerente general supervise de manera directa las actividades que se desarrollan en la empresa y mantenga una comunicación constante con las diferentes áreas de trabajo. Sin embargo, al ser una estructura sencilla, gran parte de las decisiones dependen de una sola persona, mientras que algunas responsabilidades no se encuentran definidas formalmente, situación que puede generar dudas sobre las tareas que corresponden a cada cargo y hace evidente la necesidad de contar con un manual de funciones que contribuya a mejorar la organización y distribución del trabajo dentro de la empresa.

Organigrama propuesto

El organigrama propuesto para iRepair busca mejorar la distribución de las responsabilidades dentro de la empresa mediante una estructura más organizada, en la que el gerente general continúa siendo la máxima autoridad y responsable de la toma de decisiones, mientras que el administrador asume una mayor participación en la coordinación de las actividades comerciales y administrativas, permitiendo así una supervisión más cercana de los asesores comerciales y una mejor organización de las tareas diarias; por su parte, el área técnica mantiene una relación directa con la gerencia debido a la importancia de los servicios de reparación dentro del negocio, por lo que esta propuesta contribuye a fortalecer la comunicación interna, optimizar la distribución del trabajo y reducir la carga operativa que actualmente recae sobre el gerente general (Ojeda et al., 2025).

Figura 22.
Organigrama propuesto



Fuente: Autor

Nivel 1. El gerente general es el encargado de tomar las decisiones importantes del negocio, controlar cómo funciona la empresa, recibir cuentas y supervisar tanto la parte administrativa como la técnica que todo marche en orden.

Nivel 2. La administradora funciona como coordinadora del área comercial, que se hagan los pagos correspondientes, encargándose de organizar las ventas, llevar apuntes, orden, supervisar a los asesores y asegurar que la atención al cliente sea buena.

Nivel 2. Los técnicos conforman el área operativa, donde se encargan de todo el proceso de reparación: reciben los equipos, hacen el diagnóstico, realizan la reparación y entregan el producto al cliente.

Nivel 3. Los asesores comerciales son los responsables de atender a los clientes, ofrecer los productos, explicarcaracterísticas, vender celulares y accesorios, y apoyar todo el proceso de venta en el negocio.

Esta estructura permite definir las responsabilidades asociadas a cada cargo y establecer con mayor claridad las relaciones de autoridad y dependencia dentro de iRepair, con esto se busca evitar la duplicidad de funciones, fortalecer la comunicación interna y facilitar la coordinación de las actividades administrativas, comerciales y técnicas.

Beneficios de la estructura propuesta:

- Claridad en las funciones y responsabilidades correspondientes a cada cargo.
- Mejor coordinación entre las actividades administrativas, comerciales y técnicas.
- Mayor facilidad para transmitir instrucciones y comunicar novedades.
- Fortalecimiento de la supervisión de los asesores comerciales.
- Mejor organización de las actividades relacionadas con pedidos, cuentas, ventas y reparaciones.
- Apoyo a la toma de decisiones mediante una distribución más clara de la autoridad.

La propuesta de estructura organizacional fue socializada y ajustada de acuerdo con el funcionamiento de iRepair y las actividades desarrolladas por sus colaboradores, además su diseño responde a las necesidades identificadas durante el diagnóstico organizacional, especialmente en lo relacionado con la claridad de las responsabilidades, la coordinación de las actividades y la comunicación interna. Por esta razón, el organigrama propuesto se plantea como una herramienta de

apoyo para el funcionamiento actual de la empresa y su crecimiento futuro, contribuyendo a una mejor definición de las responsabilidades a medida que la organización continúe desarrollándose.

Manual de funciones

Con base en la estructura organizacional propuesta para la empresa iRepair, se elaboró el manual de funciones con el propósito de establecer claramente las responsabilidades, funciones y objetivos correspondientes a cada cargo dentro de la organización, esta herramienta permite mejorar la distribución del trabajo, fortalecer la coordinación entre los diferentes niveles jerárquicos y contribuir al adecuado desarrollo de las actividades administrativas, comerciales y técnicas de la empresa (Bernabé Orrala, 2026).

Tabla 3.
Manual de funciones Gerente General/Dueño

	MANUAL DE FUNCIONES **iREPAIR BUCARAMANGA**
Nombre:	Dueño / Gerente General
Supervisado por:	No aplica
Jefe inmediato:	No aplica
Numero de personas:	1
Descripción básica	
Es el propietario de iRepair, se encarga de recibir, revisar las cuentas y resultados presentados por el administrador, realizando una supervisión general del funcionamiento de la empresa y tomando las decisiones necesarias para su desarrollo.	
Especificaciones y requisitos	
Perfil de conocimientos	

1. Administrador de empresas 2. Tecnólogo agropecuario	
Titulo	Administrador de empresas
Experiencia	Administración, manejo de cuentas, toma de decisiones y supervisión general de las actividades de la empresa.
Habilidades	Liderazgo, toma de decisiones, negociación, comunicación efectiva, pensamiento estratégico, organización y capacidad para resolver problemas.
Funciones especificas	
• Dirigir y supervisar el funcionamiento general de la empresa. • Tomar decisiones relacionadas con las actividades administrativas, comerciales y técnicas. • Supervisar el cumplimiento de las funciones de los colaboradores. • Aprobar compras y negociar con proveedores. • Supervisar los resultados financieros y comerciales de la empresa. • Revisar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	

Tabla 4.

Manual de funciones Administrador

	MANUAL DE FUNCIONES **iREPAIR BUCARAMANGA**
Nombre:	Administrador
Supervisado por:	Dueño / Gerente General
Jefe inmediato:	Dueño / Gerente General
Numero de personas:	1
Descripción básica	
Es el encargado de coordinar y controlar las actividades administrativas y comerciales de iRepair. Tiene bajo su responsabilidad la realización de pedidos, la entrega de cuentas al dueño y la supervisión directa de los asesores comerciales, garantizando el adecuado desarrollo de las actividades diarias de la empresa.	
Especificaciones y requisitos	
Perfil de conocimientos	

1. Administrador de empresas	
Titulo	Administrador de empresas
Experiencia	Experiencia en administración, ventas, manejo de inventarios, realización de pedidos y supervisión de personal.
Habilidades	Organización, liderazgo, comunicación efectiva, capacidad de supervisión, responsabilidad, toma de decisiones y manejo de información.

Funciones especificas

- Coordinar y supervisar las actividades diarias de los asesores comerciales.
- Dirigir y controlar el cumplimiento de las funciones de los asesores comerciales.
- Realizar los pedidos de equipos celulares, accesorios y demás productos necesarios para la empresa.
- Verificar las necesidades de productos y mercancía disponibles.
- Realizar seguimiento a las ventas y actividades comerciales.
- Elaborar y entregar las cuentas correspondientes al dueño.
- Llevar el control de la información relacionada con las cuentas de la empresa.
- Supervisar la atención brindada por los asesores comerciales.
- Coordinar la atención de clientes y el proceso comercial.
- Realizar seguimiento a las novedades presentadas en las ventas.
- Informar al dueño sobre las situaciones relevantes de la empresa.
- Apoyar la organización y control del inventario.
- Coordinar la comunicación entre los asesores comerciales y la administración.
- Verificar el adecuado funcionamiento de las actividades comerciales diarias.

Tabla 5.

Manual de funciones Asesor comercial

	MANUAL DE FUNCIONES **iREPAIR BUCARAMANGA**
Nombre:	Asesor comercial
Supervisado por:	Administrador
Jefe inmediato:	Dueño / Gerente General
Numero de personas:	3
Descripción básica	
Es el encargado de atender y asesorar a los clientes de iRepair, ofreciendo equipos celulares, accesorios y servicios de reparación de acuerdo con las necesidades de cada cliente, contribuyendo al cumplimiento de las metas comerciales de la empresa.	
Especificaciones y requisitos	
Perfil de conocimientos	
Conocimientos en ventas, atención al cliente, equipos celulares, accesorios tecnológicos.	
Titulo	Formación académica básica, media, técnica o tecnológica. Se valorará la formación en ventas, servicio al cliente.
Experiencia	Experiencia en ventas y atención al cliente.
Habilidades	Comunicación efectiva, orientación al cliente, negociación, persuasión, trabajo en equipo, organización y cumplimiento de metas.
Funciones especificas	
• Atender cordialmente a los clientes en el establecimiento. • Identificar las necesidades y preferencias de los clientes. • Ofrecer celulares, accesorios y servicios de reparación. • Explicar las características, precios y beneficios de los productos. • Elaborar cotizaciones para los clientes. • Realizar el proceso de venta de celulares y accesorios. • Registrar correctamente las ventas realizadas. • Verificar la disponibilidad de productos antes de realizar una venta.	

- Informar al administrador sobre novedades relacionadas con clientes y ventas.
- Brindar información sobre el estado de las reparaciones cuando corresponda.
- Apoyar la gestión de garantías de acuerdo con las instrucciones de la administración.
- Cumplir con las metas comerciales establecidas por la empresa.

Tabla 6.

Manual de funciones Técnico

	MANUAL DE FUNCIONES **iREPAIR BUCARAMANGA**
Nombre:	Técnico en Servicio Técnico
Supervisado por:	Dueño / Gerente General
Jefe inmediato:	Dueño / Gerente General
Numero de personas:	2
Descripción básica	
Es el encargado de realizar el diagnóstico, mantenimiento y reparación de equipos celulares y dispositivos tecnológicos recibidos en iRepair, garantizando la calidad del servicio y el adecuado funcionamiento de los equipos entregados a los clientes.	
Especificaciones y requisitos	
Perfil de conocimientos	
Conocimientos en diagnóstico y reparación de equipos celulares, mantenimiento de dispositivos electrónicos, cambio de componentes y manejo de herramientas técnicas.	
Titulo	1. Formación técnica en reparación de dispositivos móviles 2. Formación tecnológica en sistemas y mantenimiento de equipos.
Experiencia	Experiencia en reparación y mantenimiento de celulares y dispositivos tecnológicos.
Habilidades	Capacidad de diagnóstico, atención al detalle, precisión, resolución de problemas, responsabilidad, organización y actualización técnica.

Funciones especificas
• Recibir los equipos ingresados al servicio técnico. • Realizar el diagnóstico de las fallas presentadas en los equipos. • Informar sobre el estado del equipo y la reparación requerida. • Elaborar o comunicar el diagnóstico y presupuesto de la reparación. • Realizar reparaciones y mantenimientos de equipos celulares. • Utilizar correctamente las herramientas y repuestos necesarios. • Registrar el avance y estado de las reparaciones. • Realizar pruebas de funcionamiento antes de entregar los equipos. • Informar oportunamente sobre retrasos o inconvenientes en las reparaciones. • Mantener organizada y limpia el área de trabajo. • Garantizar el adecuado manejo y cuidado de los equipos recibidos. • Entregar los equipos reparados en las condiciones acordadas con el cliente. • Apoyar la atención de garantías relacionadas con reparaciones realizadas.

6. CONCLUSIONES

El análisis desarrollado permitió concluir que las dificultades identificadas en iRepair obedecen principalmente a la ausencia de una estructura organizacional formal, ya que la falta de una definición clara de funciones, la centralización de la toma de decisiones y la inexistencia de mecanismos de coordinación han limitado el desarrollo eficiente de los procesos administrativos y operativos; en consecuencia, se evidenció que estas situaciones no se originan por deficiencias en las capacidades del talento humano, sino por la necesidad de fortalecer la gestión organizacional mediante herramientas que permitan organizar las responsabilidades, mejorar la comunicación interna y optimizar el funcionamiento de la empresa, razón por la cual la propuesta planteada se orientó al diseño de un organigrama y a la formulación de estrategias encaminadas a consolidar una estructura organizacional más clara y funcional.

De igual manera, la investigación permitió establecer que el fortalecimiento organizacional constituye un elemento indispensable para el crecimiento de iRepair, debido a que una adecuada organización interna favorece la coordinación entre las diferentes áreas, facilita la toma de decisiones y genera mejores condiciones para responder a las exigencias del entorno; por consiguiente, la propuesta formulada ofrece una alternativa pertinente para superar las problemáticas identificadas durante el diagnóstico, puesto que promueve una distribución más eficiente de las responsabilidades, impulsa la mejora continua de los procesos y sienta las bases para incrementar la competitividad y la sostenibilidad de la empresa, permitiéndole afrontar con mayor capacidad los cambios propios del sector tecnológico y consolidar su desarrollo empresarial.

7. RECOMENDACIONES

Con el fin de fortalecer la estructura organizacional de iRepair, se recomienda implementar de manera gradual las estrategias propuestas en este trabajo, iniciando por la adopción del organigrama y la elaboración de un manual de funciones que permita definir claramente las responsabilidades de cada cargo. Asimismo, resulta conveniente establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de los procesos internos, ya que esto facilitará la identificación de oportunidades de mejora, optimizará la coordinación entre los colaboradores y contribuirá a una toma de decisiones más eficiente.

De igual manera, se recomienda promover programas de capacitación dirigidos al personal en temas relacionados con la atención al cliente, el uso de nuevas tecnologías y la mejora de los procesos internos, debido a que la actualización permanente del talento humano favorecerá el crecimiento de la empresa y su capacidad para responder a las exigencias del mercado. Finalmente, se sugiere que futuras investigaciones evalúen el impacto de la implementación del plan estratégico propuesto, con el propósito de medir su aporte al fortalecimiento organizacional y generar nuevas alternativas que contribuyan al desarrollo sostenible de iRepair.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcívar-Gonzaga, J. V., Ramos-Miranda, E. D., Montes-De-Oca-Sánchez, J. E., & del Rocío Álvarez-Hernández, S. (2024). Análisis del clima organizacional de una organización basada en la motivación y trabajo en equipo. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, *6*(1), 35-45. https://doi.org/10.35381/gep.v6i1.71

Aseguranza, G. (2024). La experiencia del cliente: la clave para la fidelización. https://www.mercadoprevisor.es/informacion-economica/experiencia-cliente-clave-para-fidelizacion

Bedoya Soto, Matheo, Arango Aguilar, Tatiana, & Gómez Bayona, Ledy. (2024). El nuevo consumidor y su evolución tras la pandemia del COVID-19. *RAN (Chillán)*, *10*(1), 163-178. Epub 09 de agosto de 2024. https://dx.doi.org/10.29393/ran10-10ncml30010

Ballesteros Ballesteros, E. Y., Aguayo Carvajal, V. R., Mosquera Arévalo, A. P. y Carranza Quimi, W. D. (2022). Gestión empresarial: Cultura organizacional como fuente competitiva en las PyMEs. *Centro Sur*. .https://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/257

Bello Pinzón, F. J. (2023). *Teoría de planeación estratégica y teoría estratégica emergente: Una revisión literaria* [Trabajo de grado de especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional de la Universidad Militar Nueva Granada. https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/8a255f69-ccc1-4f17-84a6-3bbd6bfe072a/content

Bernabé Orrala, J. S. (2026). *Manual de funciones para la empresa Aquafit S.A., cantón Santa Elena, provincia Santa Elena 2025* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional UPSE. https://repositorio.upse.edu.ec/items/f546cfb2-6f5f-4cd2-8c60-5250e50ee04d

Cárdenas Garzón, K. L. (2022) Análisis del impacto de la planeación estratégica y la estructura organizacional en la competitividad de la Empresa Serveis V&G S.A.S. [Trabajo de grado, Fundación Universidad de América] Repositorio Institucional Lumieres. https://hdl.handle.net/20.500.11839/8802

Delgado Saeteros, Zulay, Valenzuela Velasco, Cesar Andrés, & Portilla Castell, Yoenia. (2023). Estructura organizacional de una empresa de producción gráfica. *Prohomino. Revista de Ciencias Sociales y Humanas* , *5* (4), 73-83. Publicación electrónica del 12 de febrero de 2024. https://doi.org/10.47606/acven/ph0208

Dioses Urbina, S. M., Fuentes Calcino, A. R., Palomino Vargas, J. L., Rojas-Hinostroza, R. J. y Tabra Castillo, R. E. (2025). Desafíos de la globalización en la administración de empresas: Una revisión sistemática. *Impulso, Revista de Administración*, 5(12), 243–258. https://revistaimpulso.org/index.php/impulso/article/view/766

Fernández Alvarado, D. J., Guevara Mitma, G. D., Dávila Vera, T. L. y Cruz Tarrillo, J. J. (2022). Capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las micro y pequeñas empresas. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(1), 63–73. http://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/595

Gómez Valdes, E., Fajardo Duqye, C., Pineda Marín, L. A., Mejía Mejía, L. E., & Cardona Sánchez, N. Y. (2022). *Planificación estratégica y mejora en la estructura organizacional para fomentar la orientación y la gestión del cambio, eficiencia y eficacia en Food Carnes S.A.S. en el 2022* [Diplomado de profundización para grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional de la UNAD. https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49099

Gonzáles Bolívar, Y., Lavacude Rivera, V. H., & Muñoz Gómez, M. M. (2026). *Plan estratégico para la gestión de datos en la empresa ISNAGRO mediante la implementación de soluciones tecnológicas* [Tesis de maestría, Universidad EAN]. Repositorio Institucional Universidad EAN. https://repository.universidadean.edu.co/entities/publication/1a9da105-f0bd-4e8a-ae3a-9177b2f4885b

Hidalgo-Pozzi, R. H., Alamo-Larrañaga, K., Rojas-Vela, J., Ruiz-Correa, S., Gonzáles-Alegría, L. y Reátegui-Reátegui, M. L. (2024). Optimización de procesos en la estructura organizacional de los modelos de negocio: Revisión sistemática. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 20(2). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9740286

Huamán-Gil, L. A. (2024). Impacto del liderazgo estratégico en el compromiso organizacional . *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, *9*(18), 4–18. https://doi.org/10.35381/r.k.v9i18.3961

Huaraca Valla, O. A. (2022). *Diseño y aplicación de un plan estratégico como herramienta de crecimiento microempresarial de Mister Android* [Trabajo de titulación, Tecnológico Universitario Vida Nueva]. Repositorio Institucional del

Tecnológico Universitario Vida Nueva. http://dspace.istvidanueva.edu.ec/xmlui/handle/123456789/238

Huerta-Estévez, A., & Andrade-Estrada, M. G. (2021). Responsabilidad social empresarial en la misión, visión y valores de las principales empresas en México. *Estudios sociales. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*, *31*(57). https://www.scielo.org.mx/pdf/esracdr/v31n57/2395-9169-esracdr-31-57-e211109.pdf

Jiménez, M. M., Merizalde Véliz, D. C., Bucheli Espinoza, N. X., Cusme Palma, C. M., Cadena Miranda, D. I. y Ortega Méndez, J. X. (2024). La importancia de la planificación estratégica en la administración empresarial. *South Florida Journal of Development*, 5(11), e4593. https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/4593

La satisfacción laboral y su relación con la satisfacción del cliente: Estado del arte. (2023). *SCIÉNDO*, *26*(2), 215 220. https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.031

Martínez Espinosa, Y. M. (2025). *Evaluación del desempeño de los colaboradores y la eficacia en la gestión administrativa de la Dirección Regional de Educación de Ica; año 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. https://repositorio.unica.edu.pe/items/47538f52-7e47-4efb-acef-f2973f7e782f

Marriaga Páez, A. C. (2024). *Integración de la eficiencia operativa y la sostenibilidad en la administración empresarial* [Monografía, Universidad Nacional Abierta

y a Distancia]. Repositorio Institucional de la UNAD. https://repository.unad.edu.co/handle/10596/61735

Morales Gaviria, J. A. (2024). *Cómo llegar a la eficiencia, eficacia y efectividad real de nuestras empresas: Modelo de articulación de la planeación, la prospectiva y la estrategia (MAPPE)* [Trabajo de grado de especialización, Colegiatura Colombiana]. Ciclovisión Global. https://ciclovisionglobal.com/Creatividad-Estrategica/TRABAJOS-DE-GRADO-ECE-C7/Trabajo-de-grado-ECE-C7-Jaime-Morales.pdf

Moreno Mendez, L. Y., & Cifuentes Rebolledo, J. I. (2025). *Perfiles de cargo y funciones para la estructura organizacional de la empresa CIDIM S.A.S. en la ciudad de San José de Cúcuta* [Trabajo de investigación e innovación, Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO]. Repositorio UNIMINUTO. https://repository.uniminuto.edu/items/6113f6b6-c06b-4c3d-a4fb-03d32b7dfbff

Muñoz, S., Parra, E. y Guaña, E. (2023). Tecnologías de la información y comunicación orientadas a la gestión por procesos. *ECA Sinergia*, 14(3), 18–27. https://www.redalyc.org/journal/5885/588575738002/588575738002.pdf

Muños Jaime, L. P., Napa Molina, Y. M., Pazmiño Barragán, W. M., & Posligua Pírez , M. L. (2020). PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS PYMES: PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, *4*(4), 29–40. https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.334

Muñoz-Solórzano, S. D., Parra-Pacheco, E. A., & Guaña-Moya, E. J. (2023). Tecnologías de la información y comunicación orientadas a la gestión por procesos. ECA Sinergia, 14(3), 18–27. https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v14i3.5236

Ojeda Oviedo, R. L., Paredes Jara, E. R., Ramírez González, E. S., Sanabria Candia, B. L., & Trinidad Sanabria, D. L. (2025). *Organigrama empresarial: Compras*. Universidad del Sol. https://www.unades.edu.py/wp-content/uploads/2025/03/Articulo-Cientifico-19-Administracion.pdf

Ortíz-Fernandez, J., Baldeón-Tovar, M., Medina-Pelaiza, L., Ortíz-Huamán, C., & Godiño-Poma, M. (2024). Gestión por procesos en las empresas: Una revisión sistémica. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno, 4*(1), 7–22. https://doi.org/10.35622/j.rg.2024.01.001

Palla, G., & Menichelli, F. (2022). La encuesta de clima como herramienta clave para el desarrollo organizacional. *Escritos Contables Y De Administración*, *13*(1), 93–99. https://doi.org/10.52292/j.eca.2022.2668

Pimienta, A. R. U. (2024). El clima organizacional como factor de éxito. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*. **[PDF]** dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com

Ponce Goñi, L. M. (2024). *Diseño de la implementación de un manual de organización y funciones para mejorar el desempeño de la empresa Advanced Service and Suppliers E.I.R.L.* [Trabajo académico, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional de la Universidad Norbert Wiener. https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/1ebc26bc-0831-470f-be43-0e7fd13fdfac

Rodríguez Castaño, V., & Arango Tirado, M. (2023). *Estrategias nivel empresarial según la matriz DOFA* [Trabajo de grado, Institución Universitaria de Envigado]. Repositorio Institucional de la Institución Universitaria de Envigado. https://bibliotecadigital.iue.edu.co/handle/20.500.12717/3072

Sandoval Malquin, D. M., Sandoval Pozo, D. M. y Vivero García, A. O. (2024). La responsabilidad social en la planeación estratégica de las pequeñas empresas ecuatorianas. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 9(S1), 154–160. https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/676

Striseo Martínez, S. J. (2024). Innovación en la gestión empresarial: Nuevas tecnologías y su rol en la eficiencia organizacional. *Sapiens International Multidisciplinary Journal*, 1(1), 148–165. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10142072

Soto-Medina, N., Aguilar-Carvajal, R. D., Félix-Armenta, J., & Soto-Zavala, E. R. (2024). LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE, CON EL ENFOQUE DEL MODELO SERVQUAL. SECTOR RESTAURANTERO. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN - ISSN: 2697-3456*, *8*(15), 20–44. Recuperado a partir de https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/426

Toro Álava, J. ., Tulcán Pastas, A., Calva Anchapaxi, G., & Chancusig Macato, K. (2023). Análisis del diseño e implementación de la estructura organizacional en las pymes del distrito metropolitano de Quito. *Revista Colombiana De Ciencias Administrativas*, *5*(2). https://doi.org/10.52948/rcca.v5i2.802

Tipán Toaquiza, É. J. (2023). *Diseño de un plan estratégico para la empresa "System Technology"* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi].

Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Cotopaxi. https://repositorio.utc.edu.ec/items/82f1867f-171f-4c69-add4-d330f78606a0

Vargas Rojas, M. V. (2025). *Mejora de la eficiencia operativa y satisfacción del cliente: Plan de gestión de calidad en la empresa LAP Especialistas* [Tesis de maestría, Universidad EAN]. Repositorio Institucional Universidad EAN. https://repository.universidadean.edu.co/entities/publication/33816f0d-9cc9-4a9c-ab09-9640aae8bda1

Vera, S. A., García Quimis, J. J., Cevallos Mieles, A. P., Mera Loor, D. J., & Murillo de la Cruz, C. E. (2024). Plan estratégico de las organizaciones y uso de las herramientas de evaluación. *Ciencia y Desarrollo, 27*(3). https://doi.org/10.21503/cyd.v27i3.2694

Vistrain Díaz, S. A., & Patrón González, E. (2025). FODA estratégico: Herramienta fundamental para la planificación estratégica en el entorno empresarial moderno. *Revista Veritas de Difusão Científica, 6*(2). https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i2.903

Yepez Mosqueira, P. (2024). *El diseño organizacional y su impacto en la gestión de proyectos de la Empresa Constructora MPM S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional de la Universidad Ricardo Palma. https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/6d723b54-59ff-4898-87eb-6cb078c9aa3c

9. APÉNDICES

10. ANEXOS

Este anexo evidencia la compilación grafica de las preguntas realizadas en el cuestionario.

Anexo 1.

1. Nuestra estructura promueve la comunicación fluida y la colaboración entre los miembros del equipo.
2. Contamos con un equipo de trabajo comprometido con los objetivos de la empresa.
3. Nuestros empleados tienen las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones.
4. Nuestros procesos están orientados a la satisfacción del cliente.
5. Existe un ambiente de trabajo positivo y colaborativo
6. Carecemos de un manual formal de funciones y procedimientos.
7. Nuestros procesos presentan dificultades en el seguimiento de reparaciones.
8. La toma de decisiones está muy centralizada en el propietario.
9. Se realizan capacitaciones formales para el desarrollo del talento humano.
10. Existen espacios periódicos de evaluación y mejora continua.
11. Existen nuevas tecnologías que puedan mejorar la gestión de reparaciones.
12. El crecimiento del uso de dispositivos electrónicos genera mayor demanda.
13. Podemos establecer alianzas con proveedores de repuestos.
14. Podemos implementar metodologías de mejora continua para optimizar procesos.
15. Podemos ampliar nuestros servicios técnicos especializados.
16. Existe alta competencia en el sector de reparación tecnológica.
17. Los cambios rápidos en la tecnología pueden afectar nuestra operación.
18. Los clientes son cada vez más exigentes en tiempos de entrega.

19. La variación en los precios de repuestos puedes afectar los costos.
20. La falta de formalización podría afectar nuestra capacidad de crecimiento.

Anexo No. 2 Matriz DOFA

Dimensiones internas VS Dimensiones externas	**Oportunidades**	**Amenazas**
	Crecimiento del mercado tecnológico.	Alta competencia en Bucaramanga.
	Mayor uso de dispositivos electrónicos	Cambios rápidos en la tecnología.
	Implementación de sistemas digitales.	Variación en precios de repuestos.
	Posibles alianzas con proveedores.	Clientes más exigentes.
	Diversificación de servicios técnicos.	Inestabilidad económica.
Fortalezas	**ESTRATEGIAS FO**	**ESTRATEGIAS FA**
Equipo técnico estable.	Ampliar servicios especializados con apoyo del equipo técnico.	Diferenciarse por calidad frente a la competencia.
Buen ambiente laboral.	Implementar sistema digital aprovechando la buena comunicación interna.	Actualizar conocimientos técnicos constantemente.
Comunicación directa y cercana.	Fortalecer posicionamiento mediante atención personalizada.	Fidelizar clientes para reducir impacto competitivo.
Experiencia en el mercado local.	Establecer alianzas estratégicas con proveedores.	Adaptarse rápido a cambios del mercado.
Orientación al cliente.	Aplicar mejora continua en procesos.	Mantener estabilidad del equipo técnico.
Debilidades	**ESTRATEGIAS DO**	**ESTRATEGIAS DA**

No existe manual de funciones formal.	Diseñar e implementar manual de funciones.	Formalizar procesos para evitar desorganización.
Seguimiento de reparaciones manual.	Incorporar sistema digital de seguimiento.	Crear indicadores de tiempos de entrega.
Decisiones centralizadas en el dueño.	Desarrollar plan básico de capacitación.	Estandarizar protocolos de recepción y entrega.
Falta de capacitaciones formales.	Realizar reuniones periódicas de control.	Fortalecer control administrativo.
Escasos espacios de evaluación y mejora.	Descentralizar parcialmente decisiones.	Establecer evaluación interna periódica.

Fuente: Autor