

Estrategias para la Optimización de la Eficiencia Organizacional en la Empresa Casa Ideal, La Plata–Huila

Strategies for Optimizing Organizational Efficiency in Casa Ideal Company, La Plata–Huila

Gloria Amparo Serrato Molina¹

Ana Ruth Embús Ramírez²

¹ Administradora de Empresas.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1700-7228>

gloria.serrato@unad.edu.co

² Contadora Pública.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7941-7471>

ana.embus@unad.edu.co

RESUMEN

El propósito de este estudio, es aportar al mejoramiento de la eficiencia organizacional de la empresa de electrodomésticos Casa Ideal de La Plata Huila, mediante la implementación de estrategias innovadoras que modernicen sus procesos internos, optimicen el uso de recursos, y fomenten la adopción de tecnologías. A través de estas acciones, se busca no solo aumentar la productividad y reducir costos operativos, sino también mejorar la experiencia y satisfacción del cliente, promoviendo el crecimiento sostenible y la competitividad de la empresa en el mercado local y regional. Este documento tiene como meta generar cambios estructurales que impulsen el desarrollo organizacional y establezcan una base sólida para futuras expansiones y mejoras continuas. Así mismo, para la elaboración de la propuesta y cumplimiento de los objetivos, se tomarán como referencia fuentes bibliográficas de ideas innovadoras de marketing y promoción de ventas en el sector de servicio de electrodomésticos, con base a

ello, se describirán cada uno de los elementos relevantes y aspectos administrativos para su efectivo desarrollo.

Palabras claves.

Organización, optimización, gestión de recursos, Automatización, control de calidad, productividad.

ABSTRACT.

The purpose of the proposal is to contribute to improving the organizational efficiency of the appliance company Casa Ideal in La Plata, Huila, through the implementation of innovative strategies that modernize internal processes, optimize resource usage, and promote the adoption of technologies. These actions aim not only to increase productivity and reduce operating costs but also to enhance customer experience and satisfaction, fostering sustainable growth and the company's competitiveness in the local and regional markets. The proposal's goal is to generate structural changes that drive organizational development and establish a solid foundation for future expansions and continuous improvements. Additionally, for the preparation of the proposal and the achievement of objectives, bibliographic sources on innovative ideas in marketing and sales promotion within the appliance service sector will be referenced. Based on these, each relevant element and administrative aspect will be described for effective development.

Keywords.

Organization, optimization, resource management, automation, quality control, productivity.

INTRODUCCIÓN.

En la actualidad, las organizaciones se encuentran inmersas en un proceso continuo de cambios debido, fundamentalmente, al desarrollo tecnológico, a las transformaciones del medio ambiente, a las necesidades variables de los clientes y a los nuevos sistemas de gestión que optimizan sus procesos con un aprovechamiento eficaz de los recursos a su disposición (Ruiz y Reinoso, 2009).

Se considera efectiva a la organización que logra sus metas, o sea, aquella que obtiene los recursos necesarios para su mantenimiento y supervivencia,

porque satisface las necesidades de sus participantes estratégicos o sus acciones no producen efectos negativos en ellos. En general, se podría considerar que una organización es efectiva si lleva a cabo sus funciones en forma apropiada, de acuerdo con los juicios de cada participante. Sin embargo, la efectividad se podría calificar como incongruente si las actividades que emprende esta organización carecen de un desempeño o tratamiento efectivos (Cervera, 2011).

Optimizar la eficiencia organizacional significa elevar de forma sostenida el desempeño de los procesos clave de Casa Ideal ventas, logística, finanzas y posventa para dar el mismo o mejor servicio en menos tiempo, con menos errores y mejor uso de recursos. Esto se operacionaliza y evalúa con una línea base de KPIs como: tiempo de ciclo de venta y entrega, cumplimiento de pedidos, exactitud y rotación de inventario, tasa de retrabajos/garantías, días de cartera, productividad (ventas por persona) y experiencia del cliente (NPS y tiempos de respuesta posventa). La ruta de mejora combina diagnóstico, priorización de causas, rediseño sencillo de procesos y un tablero mensual de seguimiento para cerrar brechas frente a la línea base.

En el entorno empresarial actual, la eficiencia organizacional es un factor determinante para el éxito y la sostenibilidad de las empresas. Este proyecto de grado se enfoca en proponer estrategias para optimizar la eficiencia en diversas empresas, con el objetivo de mejorar su competitividad y rendimiento.

El mercado de electrodomésticos en Colombia está experimentando un crecimiento significativo. Se espera que crezca a una tasa compuesta anual del 3.80% entre 2024 y 2032. Este crecimiento está impulsado por el aumento del poder adquisitivo de la población, la expansión de la clase media y el incremento de las compras en línea. Además, la demanda de electrodomésticos energéticamente eficientes y la popularidad de los electrodomésticos inteligentes están en aumento. Las empresas están invirtiendo en nuevas tecnologías y abriendo más tiendas para satisfacer las necesidades cambiantes de los consumidores. (Mercado de Electrodomésticos en Colombia, 2024).

En el competitivo mercado actual, las empresas de electrodomésticos enfrentan el desafío constante de mejorar su eficiencia organizacional para mantenerse relevantes y competitivas. La empresa Casa Ideal de La Plata Huila, no es la excepción, la cual busca fomentar un entorno de trabajo colaborativo y orientado al crecimiento continuo.

Para alcanzar los objetivos propuestos, se realizarán diagnósticos de los procesos internos en áreas clave como ventas, organización, finanzas, marketing, inventarios y servicio al cliente, elaborando lista de chequeo, análisis DOFA, y a partir de los resultados obtenidos, se propondrán estrategias que optimicen los procesos que asegure una mejora efectiva y sostenible en la eficiencia organizacional de la empresa.

Por consiguiente, el working paper está enfocado a la línea de investigación de Dinámica organizacional, con la sub-línea Gestión de Procesos Organizacionales, establecida en la ECACEN, el cual está orientado a dar respuesta a la pregunta:

¿Cómo puede Casa Ideal, a través de la implementación de estrategias organizacionales innovadoras y sostenibles, optimizar sus procesos internos para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y aumentar la satisfacción del cliente, de manera que se posicione como una empresa competitiva en el sector de electrodomésticos en La Plata Huila?.

El objetivo general es proponer estrategias innovadoras y sostenibles para optimizar la eficiencia organizacional de la empresa de electrodomésticos Casa Ideal de La Plata Huila, fomentando un entorno de trabajo colaborativo y orientado al crecimiento continuo y la competitividad en el mercado.

El enfoque del documento es cualitativo, donde se recolectará datos no numéricos, como entrevistas, grupos focales y observaciones, entre otras técnicas, permitiendo obtener una comprensión más profunda de las percepciones y experiencias de los empleados y directivos respecto a las estrategias propuestas.

Se invita a los lectores a descubrir cómo la optimización de la eficiencia

organizacional puede transformar el rendimiento y la competitividad de las empresas, el cual ofrece propuestas de estrategias para la organización y así proporcionar una visión integral de cómo las empresas pueden adaptarse y prosperar en un entorno empresarial en constante cambio.

METODOLOGÍA.

La investigación científica busca generar conocimiento riguroso y sistemático sobre fenómenos específicos, permitiendo comprender la realidad desde diversas perspectivas. En este contexto, se ha optado por un enfoque cualitativo, dado que este permite explorar a profundidad las experiencias, significados y contextos sociales involucrados en el problema de estudio. La investigación cualitativa se centra en interpretar los fenómenos desde la perspectiva de los participantes, priorizando la comprensión de procesos subjetivos, culturales y simbólicos.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la investigación cualitativa es un proceso que se basa en métodos interpretativos, orientado a comprender fenómenos complejos desde la perspectiva de los actores involucrados en ellos” (p. 364). Esta aproximación metodológica resulta idónea cuando se busca conocer cómo las personas experimentan y significan su entorno, sin reducir los hallazgos a cifras o estadísticas, sino rescatando la riqueza de los discursos, las vivencias y las interacciones sociales.

La metodología se desarrollará en tres fases, alineadas con los objetivos específicos del estudio.

Fase 1: Diagnóstico de los procesos internos: En esta etapa, se realizará un análisis detallado de los procesos internos de la empresa para identificar los factores que afectan su eficiencia operativa. Para ello, se emplearán los siguientes métodos:

El diagnóstico se desarrolló combinando revisión documental, levantamiento de información primaria y observación directa. Se analizaron registros históricos de ventas, inventarios, cartera, garantías y PQRS de los últimos doce meses; se aplicaron entrevistas semiestructuradas a gerencia y líderes de ventas, logística,

posventa y finanzas con una guía previamente validada; se realizó una encuesta breve a clientes recientes para medir satisfacción, NPS y tiempos percibidos; se utilizó una lista de verificación para comprobar el cumplimiento de actividades clave y soportes; y se efectuó observación no participante con cronometraje básico de tareas en sala de ventas, bodega y atención posventa.

Los participantes se seleccionaron mediante muestreo intencional por rol en el caso del personal interno priorizando a quienes intervienen directamente en los procesos evaluados y muestreo por conveniencia para clientes atendidos durante el período de levantamiento. Como criterios de inclusión, el personal debía haber participado activamente en el proceso durante, al menos, un mes; para los clientes, se exigió haber concretado una compra o tramitado una solicitud de servicio en las cuatro semanas previas.

La observación estuvo guiada por una matriz de variables con definiciones operativas claras. Se evaluaron tiempos de ciclo por etapa, exactitud de inventario, tasas de retrabajo y error, nivel de cumplimiento de pedidos, tiempos de respuesta en posventa, orden y flujo de la información entre áreas, así como evidencias de la experiencia del cliente (claridad en la comunicación, amabilidad y capacidad de resolución).

Para asegurar la calidad del dato se aplicó triangulación entre fuentes (documental, entrevistas, encuestas y observación), registro con sellos de tiempo, estandarización de instrumentos y observaciones en diferentes franjas horarias, reduciendo sesgos y aumentando la confiabilidad de los hallazgos.

Entrevista: Se llevó a cabo una entrevista con el gerente y propietario de la empresa, el señor Rubén Darío Serrato, con el objetivo de comprender la gestión, operación y visión estratégica de la organización.

Observación directa: Se aplica una lista de chequeo para evaluar diversos aspectos clave de la empresa, incluyendo la estructura organizacional y administrativa, el cumplimiento de normativas legales, el desempeño en ventas, la gestión de inventarios y la situación financiera. Esta evaluación se realiza a través

de una aplicación directa, dirigida a personas estratégicamente vinculadas a cada área, como el gerente general, el responsable del área administrativa y financiera, así como el personal encargado de inventarios y ventas. Este enfoque permite obtener información precisa desde las unidades funcionales de la empresa, facilitando un diagnóstico más completo y contextualizado.

Análisis documental: Se realiza una revisión detallada de los documentos legales y administrativos de la empresa para verificar el cumplimiento normativo y su impacto en la eficiencia organizacional.

Fase 2: Análisis e interpretación de la información: Los datos obtenidos en la fase anterior serán examinados mediante técnicas de análisis cualitativo. Se emplearán herramientas como el análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) y la Matriz de Análisis de la Causa Raíz. Estas técnicas permitirán identificar patrones, causas estructurales de los problemas y oportunidades de mejora, sirviendo como base para el diseño de estrategias innovadoras orientadas a optimizar los procesos operativos de la empresa. En particular, el análisis DOFA es una herramienta estratégica que facilita la evaluación integral de factores internos y externos, proporcionando una visión estructurada del entorno en el que opera una organización. Según David (2013), “el análisis DOFA es un instrumento que permite identificar las relaciones entre las variables internas (fortalezas y debilidades) y externas (oportunidades y 18 amenazas) con el propósito de formular estrategias que aprovechen al máximo los recursos disponibles y minimicen los riesgos” (p. 48). Gracias a este enfoque, se podrán formular acciones concretas basadas en evidencias cualitativas, fortaleciendo la toma de decisiones en escenarios complejos.

Fase 3: Diseño e implementación de estrategias: A partir de los hallazgos de la fase de análisis, se formulan propuestas de reestructuración organizacional y operativa, con un enfoque en soluciones tecnológicas y ajustes administrativos. Como parte de esta fase, se elaborará un Plan de Acción, que incluye:

La capacitación del personal para mejorar la gestión y el desempeño laboral.

La implementación de nuevas herramientas de gestión que optimicen la eficiencia operativa.

Estrategias de mejora continua que fomenten la sostenibilidad y competitividad de la empresa en el sector de electrodomésticos.

Con esta metodología, se espera proporcionar una ruta clara para fortalecer la eficiencia organizacional de Casa Ideal, asegurando su crecimiento y consolidación en el mercado

DISCUSIÓN Y RESULTADOS

El análisis de los resultados obtenidos a partir del diagnóstico organizacional realizado en la empresa Casa Ideal permite evidenciar una serie de hallazgos relevantes que reflejan tanto fortalezas estructurales como debilidades operativas que inciden directamente en su eficiencia organizacional. En este sentido, la triangulación de información derivada de entrevistas, observación directa, análisis documental y herramientas estratégicas como la matriz DOFA permitió consolidar una visión integral del funcionamiento interno de la empresa.

En primer lugar, se identifica como fortaleza significativa la trayectoria y posicionamiento de Casa Ideal en el mercado local, lo cual le ha permitido consolidar una base de clientes y generar reconocimiento en el sector de electrodomésticos. Sin embargo, estos elementos no han sido acompañados de una evolución organizacional equivalente, evidenciándose una brecha entre el crecimiento comercial y la formalización de la estructura administrativa, lo cual coincide con lo planteado por Chiavenato (2011), quien señala que el crecimiento organizacional debe ir acompañado de una adecuada estructuración interna para garantizar la eficiencia.

Por otra parte, los resultados del diagnóstico evidencian debilidades críticas en la gestión de procesos, especialmente en áreas como inventarios, organización interna y marketing. La ausencia de herramientas tecnológicas para el control de inventarios y la dependencia de procesos manuales generan riesgos operativos, tales como errores en registros, desabastecimiento o sobreinventario, afectando la

eficiencia y la toma de decisiones. Este hallazgo se alinea con lo expuesto por Slack, Brandon-Jones y Burgess (2022), quienes destacan que la gestión eficiente de operaciones depende en gran medida de la disponibilidad de información confiable y en tiempo real.

Se evidenció una limitada adopción de estrategias de marketing digital, lo cual restringe la visibilidad de la empresa y su capacidad para competir en un entorno donde el comercio electrónico y las plataformas digitales han adquirido un papel predominante. De acuerdo con Porter (2019), la competitividad empresarial está estrechamente relacionada con la capacidad de las organizaciones para adaptarse a las condiciones del entorno y aprovechar las oportunidades del mercado, lo cual implica la incorporación de herramientas digitales como parte de su estrategia organizacional.

En cuanto a la estructura organizacional, se identificó la ausencia de un organigrama formal y manual de funciones, lo cual genera ambigüedad en los roles y responsabilidades del personal, afectando la coordinación y el desempeño organizacional. Este aspecto es relevante, ya que, como lo plantea Mintzberg (2020), la claridad estructural es fundamental para garantizar la eficiencia y el adecuado funcionamiento de las organizaciones.

Desde la perspectiva del cliente, los resultados muestran oportunidades de mejora en los procesos de atención y postventa, particularmente en los tiempos de respuesta y seguimiento, lo cual impacta directamente en la satisfacción del cliente. En este sentido, la literatura resalta que la experiencia del cliente es un factor determinante en la fidelización y competitividad empresarial (Kotler & Keller, 2016), lo que refuerza la necesidad de implementar estrategias orientadas a mejorar este aspecto.

En consecuencia, los resultados obtenidos permiten afirmar que la empresa Casa Ideal presenta un nivel de desarrollo organizacional intermedio, con fortalezas comerciales importantes, pero con debilidades en la gestión interna que limitan su eficiencia y competitividad. A partir de estos hallazgos, se justifica la implementación de estrategias orientadas a la formalización organizacional, la digitalización de procesos, el fortalecimiento del marketing y la mejora de la

experiencia del cliente.

Finalmente, la discusión de los resultados evidencia que la optimización de la eficiencia organizacional no debe abordarse únicamente desde una perspectiva operativa, sino como un proceso integral que articule estructura, procesos, tecnología y talento humano. Este enfoque permite generar valor sostenible en el tiempo y posicionar a la empresa en un entorno competitivo cada vez más exigente.

CONCLUSIONES.

El desarrollo del presente Working paper permitió realizar un análisis profundo de los procesos internos de la empresa Casa Ideal en el municipio de La Plata, Huila, evidenciando las fortalezas, debilidades y oportunidades que afectan su desempeño organizacional. A partir del enfoque cualitativo implementado, se emplearon entrevistas, observaciones directas, revisión documental y herramientas analíticas como la matriz DOFA, las cuales facilitaron la comprensión del estado actual de la empresa en áreas clave como organización, finanzas, ventas y mercadeo. Uno de los aportes más significativos fue la construcción de un diagnóstico integral que reveló la necesidad urgente de actualizar la estructura organizativa, implementar un manual de funciones y avanzar en la adopción de herramientas tecnológicas para aumentar la eficiencia operativa.

Gracias a este análisis, se diseñó un plan de acción estratégico que propone intervenciones concretas, incluyendo la actualización del organigrama, la contratación de un administrador, la digitalización de la gestión de inventarios y el fortalecimiento del marketing digital, cada una formulada con responsables, plazos e indicadores para garantizar su viabilidad. En este sentido, el proyecto no solo constituye una hoja de ruta para transformar a Casa Ideal, sino que también valida un modelo metodológico replicable para otras pequeñas y medianas empresas del sector que enfrenten retos similares de formalización y modernización. La estructura de diagnóstico, priorización y diseño de un plan de acción a medida puede ser adaptada por otras organizaciones para construir su propio camino hacia la competitividad.

El proceso desarrollado representa una contribución significativa al programa de Maestría en Administración de las Organizaciones, al materializar la articulación entre la teoría y la práctica empresarial aplicada. El trabajo evidencia cómo los conocimientos en gestión de procesos y estrategia organizacional pueden transferirse para generar soluciones pertinentes y de alto impacto en el contexto de una PYME real, sirviendo como un caso de estudio que enriquece el campo académico. Se demostró que la optimización de procesos no solo mejora la rentabilidad, sino que también contribuye a la sostenibilidad, la innovación y la competitividad de la organización. Como resultado, Casa Ideal cuenta ahora con una base sólida para iniciar un proceso de cambio sostenido, orientado a consolidar su presencia en el mercado regional y responder con mayor eficacia a las dinámicas del sector.

BIBLIOGRAFÍA

- Abdel, G., & Romo, M. D. (2005). Sobre el concepto de competitividad. *Comercio Exterior*, 55(3), 200–214.
- Bonilla, L., & Martínez, P. (2024). Diseño de un plan de trabajo para la gestión automatizada de procesos en empresa Lenor Colombia [Trabajo de grado, Universidad EAN].
- Cámara de Comercio del Huila. (2024). Informes económicos y regionales.
- Cervera, F. G. (2011). La percepción de la efectividad organizacional (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Querétaro.
- Chiavenato, I. (2011). Introducción a la teoría general de la administración (8.^a ed.). McGraw-Hill.
- Cruz-Correa, M., Salazar, A., & Peña, F. (2023). Modelos de optimización en pymes colombianas. *Revista Latinoamericana de Estrategia*, 21(1), 67–84.
- David, F. R. (2013). Conceptos de administración estratégica (14.^a ed.). Pearson.
- George, M. L. (2022). *Lean Six Sigma for service*. McGraw-Hill.
- Gómez Guasca, C. (2023). Comportamiento del consumo de electrodomésticos en Colombia. Portafolio.
- González-Morales, M. G., & Ortega, J. A. (2021). Automatización y bienestar

laboral.

Revista Colombiana de Psicología, 30(2), 89–105.

Guillén-Sánchez, J. S., Abarca, R. A., & Vite, J. A. (2023). Gestión de almacenes. Signos, 16(1).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill.

ISO. (2020). ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad. Mintzberg, H. (2020). La estructuración de las organizaciones.

Mordor Intelligence. (2024). Análisis del mercado de electrodomésticos. OECD. (2021). The future of productivity.

Porter, M. E. (2019). La ventaja competitiva. Grupo Planeta.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2009). Management (10th ed.). Pearson. Ruiz, L., & Reinoso, M. (2009). Sistema integral de gestión empresarial.

Slack, N., Brandon-Jones, A., & Burgess, N. (2022). Operations management (10th ed.). Pearson.

Womack, J. P., & Jones, D. T. (2020). Lean thinking.