

**Aplicación de los principios del Project Management Institute (PMI) para el fortalecimiento de la gestión administrativa de la microempresa RED 724**

Jeferson Arnol Carreazo Campillo

Director del trabajo de grado

José Daniel Gómez Méndez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería ECBTI

Ingeniería Industrial

2025

## **Agradecimientos**

Expreso mis más sinceros agradecimientos a Dios por brindarme la fortaleza, la perseverancia y la sabiduría necesarias para culminar este trabajo académico. A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), por ofrecer un modelo educativo que permite el acceso a la formación profesional y el desarrollo integral de sus estudiantes.

De manera especial, agradezco al asesor del trabajo de grado, por su acompañamiento, orientación y valiosos aportes durante el desarrollo de la presente monografía.

Asimismo, agradezco a mi familia por su apoyo constante, comprensión y motivación a lo largo de este proceso formativo.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron al logro de este objetivo académico.

## Resumen

La presente monografía propone la aplicación de los principios del project management institute (PMI) para fortalecer la gestión administrativa de la microempresa RED 724, ubicada en Cartagena. A través de un análisis descriptivo de sus procesos administrativos, se identifican debilidades relacionadas con la falta de planificación, ausencia de indicadores y baja estandarización operativa. Con base en estos hallazgos, se construye una propuesta metodológica sustentada en los lineamientos del PMBOK® con el fin de optimizar la organización interna, mejorar la toma de decisiones y fortalecer la sostenibilidad empresarial. Los resultados esperados apuntan a mejorar la productividad, reducir costos operativos y aumentar la competitividad de la microempresa.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, project management institute, pmbok, microempresa, sostenibilidad.

### **Abstract**

This monograph aims to apply the principles of the Project Management Institute (PMI) to strengthen the administrative management of the microenterprise RED 724, located in the city of Cartagena. The study is developed using a qualitative descriptive approach, based on the analysis of existing administrative processes, in which weaknesses related to the lack of planning, absence of performance indicators, and low operational standardization are identified. Based on these findings, a methodological proposal supported by the PMBOK® guidelines is formulated, aimed at optimizing internal organization, improving decision-making, and strengthening business sustainability. The expected results include increased productivity, reduced operating costs, and enhanced competitiveness of the microenterprise.

**Keywords:** Administrative management, Project Management Institute, PMBOK, microenterprise, sustainability.

## Tabla de contenido

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Introducción .....	9
Justificación .....	11
Planteamiento del problema.....	12
Objetivos .....	14
Objetivo General .....	14
Objetivos específicos .....	14
Marco teórico .....	15
Gestión administrativa.....	15
Microempresas en Colombia .....	15
Gestión por procesos .....	16
Importancia de la mejora continua.....	16
Sostenibilidad y competitividad.....	17
Gerencia de proyectos y PMI.....	17
Los doce principios del PMI .....	17
Marco contextual.....	20
Descripción general de la empresa.....	20
Sector económico.....	21
Tamaño y estructura organizacional.....	22
Problemáticas identificadas en el contexto interno .....	23
Entorno externo.....	23

Necesidad de intervención administrativa .....	24
Diagnóstico General: .....	25
Metodología .....	27
Tipo de estudio.....	27
Enfoque de la investigación .....	28
Técnica de análisis de la información.....	28
Unidad de análisis.....	28
Limitaciones del estudio .....	29
Indicadores propuestos para la gestión administrativa.....	29
Conclusión .....	31
Referencias Bibliográficas .....	33

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Indicadores de gestión administrativa</i> .....	31
---	----

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Matriz DOFA</i> .....	27
--	----

## **Introducción**

Las microempresas desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico y social de Colombia, ya que representan la mayor parte del tejido empresarial y constituyen una fuente significativa de generación de empleo. No obstante, a pesar de su relevancia, muchas de estas organizaciones presentan debilidades en sus procesos administrativos, principalmente asociadas a la informalidad, la ausencia de planificación, la falta de indicadores de desempeño y la escasa documentación de sus actividades. Estas limitaciones afectan su eficiencia operativa, su capacidad de toma de decisiones y su sostenibilidad en entornos cada vez más competitivos y dinámicos.

En este contexto, la gestión administrativa se convierte en un factor clave para garantizar la permanencia y el crecimiento de las microempresas. La adopción de metodologías formales de gestión permite organizar los procesos, optimizar los recursos disponibles y mejorar el control de las actividades internas. Sin embargo, en muchas microempresas colombianas la administración continúa desarrollándose de manera empírica, lo que incrementa el riesgo de errores operativos, reprocesos y pérdida de competitividad frente a organizaciones que implementan modelos de gestión más estructurados.

La microempresa RED 724, ubicada en la ciudad de Cartagena y dedicada a la prestación de servicios tecnológicos y transaccionales, refleja esta problemática. A pesar de su crecimiento comercial y del aumento en la demanda de sus servicios, su gestión administrativa presenta debilidades relacionadas con la falta de estandarización de procesos, la inexistencia de indicadores de desempeño y una alta dependencia de la toma de decisiones basada en la experiencia del propietario. Esta situación limita su capacidad para adaptarse a los cambios del entorno, optimizar sus recursos y garantizar su sostenibilidad a mediano y largo plazo.

Ante este escenario, los principios de gerencia de proyectos propuestos por el Project Management Institute (PMI) surgen como una alternativa viable para fortalecer la gestión administrativa en microempresas. Aunque tradicionalmente estos lineamientos han sido aplicados en organizaciones de mayor tamaño, su adaptación al contexto de las microempresas permite introducir prácticas de planificación, organización, control y mejora continua de manera flexible y acorde con sus recursos y estructura organizacional.

Por lo anterior, la presente monografía tiene como propósito aplicar los principios del PMI para fortalecer la gestión administrativa de la microempresa RED 724, mediante el análisis de su situación actual y la formulación de una propuesta metodológica basada en los lineamientos del PMBOK®. De esta forma, se busca contribuir a la optimización de sus procesos internos, mejorar la toma de decisiones y fortalecer su sostenibilidad y competitividad en el mercado.

## **Justificación**

Desde el ámbito académico, la presente monografía aporta al campo de estudio de la gestión administrativa y de la gerencia de proyectos, al aplicar los principios del Project Management Institute (PMI) en el contexto de una microempresa. Si bien los estándares del PMI han sido ampliamente utilizados en organizaciones medianas y grandes, su adaptación a unidades productivas de menor tamaño continúa siendo un área poco explorada en la literatura académica, especialmente en el contexto colombiano.

Este estudio contribuye a demostrar que los principios del PMI pueden implementarse de manera flexible y ajustada a la realidad operativa de una microempresa, sin requerir estructuras complejas ni elevados recursos económicos. Asimismo, amplía el marco teórico al integrar conceptos de administración tradicional, mejora continua y gestión por procesos con los lineamientos del PMBOK®, lo que permite construir un enfoque interdisciplinario aplicable a investigaciones futuras y a contextos organizacionales similares.

Adicionalmente, esta monografía constituye un insumo relevante para estudiantes y profesionales de Ingeniería Industrial, Administración de Empresas y áreas afines, al ofrecer un ejemplo práctico y contextualizado de cómo los fundamentos teóricos de la gestión de proyectos pueden aplicarse directamente a la mejora de organizaciones reales, fortaleciendo así el vínculo entre la teoría académica y la práctica empresarial.

## Planteamiento del problema

Las microempresas representan una pieza fundamental dentro del tejido empresarial colombiano, pues constituyen más del 90% de las unidades económicas y generan alrededor del 67% del empleo en el país (DANE, 2023). Su rol en la dinamización económica y en la sostenibilidad social es indiscutible. Sin embargo, pese a esta relevancia, presentan limitaciones significativas en su gestión administrativa, lo que afecta su permanencia en el mercado y su capacidad de competir en entornos cada vez más dinámicos y exigentes.

Entre las principales dificultades administrativas que enfrentan se encuentran la falta de planificación estratégica, la carencia de indicadores de desempeño, la informalidad en los procesos internos, la inexistencia de mecanismos de control y el uso insuficiente de herramientas metodológicas para la toma de decisiones. Todo ello repercute en reprocesos, demoras operativas, costos elevados, baja productividad y disminución de la calidad del servicio.

La microempresa **RED 724** una empresa pequeña, ubicada en Cartagena y dedicada a la prestación de servicios tecnológicos y transaccionales, enfrenta esta misma problemática. A pesar de su crecimiento comercial y del incremento en la demanda de sus servicios, su gestión administrativa sigue siendo empírica y poco estructurada. Actualmente se evidencian falencias como: duplicidad de actividades, falta de roles definidos, desorganización documental, toma de decisiones basada en la intuición más que en datos, ausencia de medición del desempeño, procesos manuales sin estandarización y poca claridad en los mecanismos de control interno.

Estas debilidades generan impactos negativos en la operación de la microempresa, tales como: retrasos en los tiempos de respuesta al cliente, errores frecuentes en procedimientos, incremento de costos derivados de improvisaciones, dificultades para el seguimiento de

actividades, baja eficiencia operativa y riesgo de pérdida de competitividad frente a empresas que utilizan métodos más formales y eficientes de administración.

La permanencia de estas problemáticas podría comprometer la sostenibilidad de RED 724 en el mediano plazo, haciéndola vulnerable a los cambios del entorno, a las exigencias de sus clientes y a la creciente competencia tecnológica. Por tanto, surge la necesidad de implementar una metodología que permita organizar, planear, documentar y medir los procesos administrativos de manera sistemática y efectiva.

En este contexto, los principios propuestos por el **Project Management Institute (PMI)** se presentan como una alternativa sólida. Tradicionalmente aplicados en organizaciones medianas y grandes, sus lineamientos pueden adaptarse para mejorar el orden, la eficiencia y la capacidad de control incluso en microempresas, siempre que su aplicación sea contextualizada a la realidad operativa, de recursos y de estructura organizacional.

### **Pregunta de investigación**

¿Cómo la aplicación de los principios de gerencia de proyectos del PMI puede mejorar la gestión administrativa en la microempresa RED 724, fortaleciendo su sostenibilidad y competitividad?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Aplicar los principios del Project Management Institute (PMI) en la gestión administrativa de la microempresa RED 724, con el fin de fortalecer la organización de sus procesos, mejorar la toma de decisiones y contribuir a su sostenibilidad y productividad.

### **Objetivos específicos**

Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la microempresa RED 724, mediante el análisis de sus procesos, procedimientos y prácticas organizacionales.

Identificar los procesos y lineamientos del PMBOK® que pueden ser aplicados en la microempresa RED 724, considerando su estructura organizacional y sus recursos disponibles.

Proponer un plan de gestión administrativa basado en los principios del PMI, orientado a la estandarización de procesos y al fortalecimiento del control administrativo.

Establecer indicadores de gestión que permitan evaluar la sostenibilidad y la productividad de la microempresa RED 724, a partir de la implementación de la propuesta administrativa.

## **Marco teórico**

### **Gestión administrativa**

La gestión administrativa se refiere al proceso mediante el cual una organización planifica, organiza, dirige y controla sus recursos para alcanzar metas definidas. Robbins y Coulter (2021) afirman que administrar consiste en coordinar el trabajo de las personas para lograr los objetivos organizacionales de forma eficiente y eficaz, lo que implica el uso adecuado de recursos y el logro de resultados.

Estas perspectivas coinciden en que una adecuada gestión administrativa es esencial para mantener un funcionamiento ordenado, especialmente en microempresas donde la informalidad y la escasez de recursos dificultan la toma de decisiones y el control organizacional.

### **Microempresas en Colombia**

Las microempresas representan más del 90% del tejido empresarial colombiano y aportan alrededor del 67% del empleo nacional, de acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística —DANE— (2023). Sin embargo, a pesar de su importancia, presentan dificultades estructurales como falta de planificación, informalidad en los procesos y escaso acceso a herramientas modernas de gestión.

Según Arias y Cruz (2020), la mayoría de microempresas colombianas operan bajo modelos empíricos de administración, con roles no definidos, ausencia de indicadores y decisiones basadas en la experiencia del propietario más que en datos. Esto genera baja productividad y limita su competitividad.

RED 724 se ubica en esta categoría, por lo que requiere fortalecer sus procesos administrativos mediante herramientas que permitan ordenar, documentar y medir su operación.

### **Gestión por procesos**

La gestión por procesos permite identificar, documentar y mejorar las actividades que generan valor al cliente. Hammer y Champy (2018) sostienen que gestionar por procesos implica analizar las actividades desde una perspectiva integrada para eliminar tareas innecesarias, reducir reprocesos y mejorar tiempos de respuesta.

Este enfoque es clave para RED 724, donde actualmente existen actividades duplicadas, poca claridad de roles y ausencia de procedimientos formalizados. La implementación de una gestión por procesos facilitaría la estandarización, la eficiencia operativa y la capacidad de control administrativo.

### **Importancia de la mejora continua**

La mejora continua es un pilar para las organizaciones que buscan optimizar sus operaciones. Deming (1986), pionero de este enfoque, propone el ciclo PHVA (Planear–Hacer–Verificar–Actuar) como método para perfeccionar procesos de forma reiterativa, reducir variabilidad y mejorar la calidad.

Para una microempresa, aplicar mejora continua significa identificar problemas recurrentes, corregirlos y evaluar sistemáticamente los resultados. Esto permite reducir costos, evitar errores, mejorar tiempos de respuesta y aumentar la satisfacción del cliente. RED 724 puede beneficiarse ampliamente de este enfoque, dada la informalidad y la falta de procedimientos actualmente existentes.

## **Sostenibilidad y competitividad**

La sostenibilidad organizacional implica la capacidad de mantener operaciones eficientes, adaptarse a los cambios del entorno y optimizar recursos para garantizar la viabilidad en el tiempo. Porter (1998) plantea que la competitividad depende de la capacidad de una empresa para ofrecer productos o servicios superiores mediante estrategias que mejoren la eficiencia y reduzcan costos.

Para RED 724, aumentar su sostenibilidad y competitividad requiere implementar una gestión administrativa estructurada, basada en datos y orientada a mejorar los procesos internos. Sin estas herramientas, la microempresa seguirá siendo vulnerable a la competencia y a los cambios tecnológicos del mercado.

## **Gerencia de proyectos y PMI**

El Project Management Institute (PMI) es la entidad líder mundial en estándares de dirección de proyectos. En su guía PMBOK® Seventh Edition, el PMI (2021) define la gestión de proyectos como la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas para cumplir los requisitos del proyecto.

Aunque estos lineamientos se aplican tradicionalmente en grandes empresas, pueden adaptarse a microempresas para introducir orden, planificación y seguimiento. La adopción del enfoque PMI permitiría a RED 724 estructurar su trabajo administrativo, documentar actividades, crear controles y mejorar la toma de decisiones.

## **Los doce principios del PMI**

El PMBOK® 7 (PMI, 2021) establece doce principios que orientan el comportamiento en la gestión de proyectos. Cada uno puede aplicarse a microempresas como RED 724:

1. Compromiso con la responsabilidad: Promueve actuar con ética e integridad, lo que

garantiza transparencia en las decisiones administrativas.

2. Colaboración y trabajo en equipo: El PMI (2021) enfatiza que la colaboración fortalece la comunicación y evita duplicidad de esfuerzos.
3. Gestión de interesados: Implica entender las necesidades de clientes, proveedores y colaboradores, alineando los procesos con estas expectativas.
4. Enfoque en el valor Cada actividad debe aportar valor al cliente o al negocio (*PMI, 2021*).
5. Pensamiento sistémico Permite comprender cómo interactúan los procesos administrativos, financieros y tecnológicos.
6. Liderazgo efectivo Robbins y Coulter (2021) destacan que un liderazgo adecuado mejora la motivación y el desempeño del equipo.
7. Adaptabilidad y resiliencia Las microempresas deben ajustarse rápidamente a cambios del mercado.
8. Calidad: incorporada Deming (1986) señala que la calidad debe diseñarse desde el inicio del proceso, no revisarse al final.
9. Manejo de la complejidad: Identifica factores que dificultan procesos y desarrolla estrategias para gestionarlos (*PMI, 2021*).
10. Gestión de riesgos: Permite anticipar problemas y reducir su impacto.
11. Optimización de recursos: Parmenter (2015) sostiene que gestionar recursos de forma eficiente aumenta la productividad.
12. Aprendizaje continuo: Implica capturar lecciones aprendidas para mejorar prácticas futuras. Procesos de proyectos para organizar, planear, medir, mejorar y documentar Kaplan y Norton (2004) explican que los sistemas de gestión permiten alinear objetivos, mejorar

procesos internos y fortalecer la toma de decisiones mediante indicadores.

Aplicar procesos de gestión de proyectos en una microempresa ofrece beneficios como:

**Organizar:** Definir roles, funciones y jerarquías.

**Planear:** Elaborar cronogramas, actas, EDT y rutas de trabajo.

**Medir:** Establecer indicadores de desempeño.

**Documentar:** Generar procedimientos, instructivos y formatos.

**Mejorar:** Ajustar continuamente los procesos.

En conjunto, estas prácticas incrementan la eficiencia, reducen costos y aumentan la capacidad competitiva, lo cual es fundamental para RED 724 dado su carácter de microempresa.

El análisis desarrollado en el marco teórico permite cumplir el segundo objetivo específico de la investigación, orientado a identificar los procesos y principios del PMBOK® aplicables a la microempresa RED 724.

Mediante la revisión de los fundamentos del Project Management

Institute (PMI), los principios de la gestión de proyectos y los enfoques de administración aplicables a microempresas, se identificaron aquellos lineamientos que pueden adaptarse de manera flexible al contexto organizacional de RED 724. Este análisis teórico permitió establecer la pertinencia de aplicar principios como la planificación, la gestión de interesados, la optimización de recursos, la mejora continua y el control de procesos, los cuales sirven como sustento conceptual para la propuesta administrativa.

### **Marco contextual**

En coherencia con el análisis desarrollado a lo largo de la presente monografía, a continuación se expone el contexto organizacional de la microempresa RED 724, ubicada en la ciudad de Cartagena. Este apartado presenta las características generales de la empresa, su sector económico, su estructura organizacional y los principales procesos administrativos que actualmente se desarrollan en su operación. Asimismo, se describen las condiciones internas y externas que influyen en su funcionamiento, las problemáticas administrativas identificadas y los factores que inciden en su desempeño.

La información presentada en este marco permite comprender la realidad operativa de RED 724 y constituye la base sobre la cual se desarrolla el diagnóstico administrativo y la posterior formulación de la propuesta de mejora basada en los principios del Project Management Institute (PMI), desarrollada en los capítulos siguientes.

### **Descripción general de la empresa**

En el marco del desarrollo de la presente monografía, se analiza el contexto organizacional de la microempresa RED 724, ubicada en la ciudad de Cartagena. Esta empresa se dedica a la prestación de servicios tecnológicos, transaccionales y de soporte a usuarios que demandan soluciones ágiles en trámites digitales, pagos electrónicos, recargas y soporte técnico básico, entre otros servicios asociados a la economía digital. Su funcionamiento se caracteriza por una alta interacción con los clientes, el manejo constante de información y la ejecución simultánea de diversas actividades administrativas y operativas.

De acuerdo con la clasificación del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2023), las microempresas corresponden a unidades económicas con menos de diez trabajadores y un nivel reducido de activos. En este sentido, RED 724 se ajusta a dicha categoría, al contar con una estructura organizacional básica, recursos financieros limitados y un equipo de trabajo reducido. Estas características influyen de manera directa en la forma en que se gestionan los procesos administrativos y en la concentración de la toma de decisiones en el propietario de la empresa.

### **Sector económico**

Desde una perspectiva analítica, RED 724 se ubica en el sector de servicios tecnológicos y transaccionales, el cual ha registrado un crecimiento significativo en Colombia como consecuencia del avance de la digitalización, el fortalecimiento del comercio electrónico y la creciente necesidad de trámites rápidos y accesibles por parte de los usuarios (MinTIC, 2023). Este sector se caracteriza por la exigencia de procesos eficientes, una atención oportuna al cliente, el manejo adecuado de la información y la actualización constante de herramientas tecnológicas.

En este contexto sectorial, la microempresa enfrenta el desafío de competir con organizaciones de mayor tamaño y con plataformas tecnológicas automatizadas, lo que hace pertinente el análisis de su gestión administrativa como eje central de esta monografía.

## **Tamaño y estructura organizacional**

El análisis de la estructura organizacional de RED 724 se aborda desde el enfoque de las microempresas descritas por Chiavenato (2019), en las cuales predomina una estructura simple, con alta concentración de funciones en el propietario, una limitada división del trabajo y procesos poco formalizados. En el caso de RED 724, estas características se evidencian en la comunicación predominantemente informal y en la ausencia de una definición clara de roles y responsabilidades. Actualmente, la estructura funcional está conformada por el propietario, quien asume funciones relacionadas con la toma de decisiones, la supervisión de la operación, la gestión financiera y la coordinación del personal. De igual manera, la empresa cuenta con asistentes operativos encargados de la atención al cliente, la ejecución de transacciones, el soporte a los usuarios y el registro de actividades. De forma ocasional, se recurre a apoyo tecnológico externo para atender requerimientos técnicos específicos. Este esquema organizacional permite el funcionamiento básico de la empresa, aunque genera una dependencia significativa del propietario.

### **Procesos actuales de la empresa**

Desde un enfoque descriptivo–analítico, se evidencia que los procesos administrativos de RED 724 se desarrollan de forma empírica y sin documentación formal. Destaca la atención al cliente como proceso central, aunque la falta de estandarización genera inconsistencias en los tiempos de respuesta. Asimismo, el registro de operaciones y el control financiero se realizan de manera básica y manual, sin indicadores ni procedimientos definidos. De igual forma, la gestión documental presenta limitaciones en la organización de la información, dificultando el acceso a datos históricos, y la gestión del talento humano carece de manuales de funciones y procesos formales de inducción y seguimiento.

### **Problemáticas identificadas en el contexto interno**

A partir del análisis del funcionamiento interno de la microempresa, se identifican diversas problemáticas que afectan su gestión administrativa. Entre estas se destacan la duplicidad de actividades debido a la falta de roles definidos, la desorganización documental, la ejecución de procesos manuales que incrementan el riesgo de errores y la toma de decisiones basada principalmente en la experiencia del propietario.

Adicionalmente, se evidencia la ausencia de indicadores de productividad y sostenibilidad, así como retrasos en los tiempos de respuesta al cliente y una dependencia excesiva del propietario para la gestión operativa. Estas situaciones son coherentes con lo señalado por Arias y Cruz (2020), quienes indican que una proporción significativa de las microempresas colombianas no implementa metodologías formales de gestión.

### **Entorno externo**

El análisis del entorno externo permite identificar factores que inciden en el desempeño de RED 724, tales como el incremento de la competencia tecnológica, la exigencia de los clientes por servicios digitales confiables, los cambios constantes en plataformas y herramientas tecnológicas y la necesidad de actualización permanente de equipos y software. A estos factores se suma el alto nivel de informalidad presente en empresas del mismo sector. En este sentido, Kaplan y Norton (2004) señalan que las organizaciones que no miden su desempeño ni actualizan sus procesos tienden a perder competitividad en entornos dinámicos, lo cual representa un desafío relevante para microempresas como RED 724.

## **Necesidad de intervención administrativa**

Desde el análisis desarrollado en esta monografía, el estado actual de la microempresa evidencia la necesidad de adoptar un modelo de gestión administrativa más estructurado y medible. En este contexto, la aplicación de los principios del Project Management Institute (PMI) se analiza como una alternativa teórica y metodológica que permite fortalecer la organización de los procesos, optimizar el uso de los recursos disponibles e incorporar indicadores de seguimiento y control. El análisis de estos principios, adaptados a la realidad de una microempresa, sustenta la formulación de la propuesta administrativa presentada en los capítulos posteriores de la monografía, orientada al fortalecimiento de la productividad y la competitividad de RED 724.

En el desarrollo de la presente monografía, el análisis del contexto organizacional de la microempresa RED 724 permitió identificar los elementos estructurales, operativos y administrativos que caracterizan su funcionamiento. A partir de este análisis previo, se hace necesario profundizar en la situación administrativa de la empresa, con el fin de examinar de manera ordenada las condiciones bajo las cuales se desarrollan sus procesos internos.

En este sentido, los diagnósticos que se presentan a continuación se integran al cuerpo del trabajo como una continuación lógica del análisis desarrollado, permitiendo consolidar una visión integral de la gestión administrativa de la microempresa. Los hallazgos obtenidos a partir de este ejercicio analítico sirven de base para sustentar la propuesta de mejora administrativa planteada en los capítulos posteriores de la monografía.

## **El diagnóstico administrativo**

El diagnóstico administrativo de la monografía se desarrolla bajo un enfoque descriptivo-analítico, basado en la revisión documental, la observación directa y el análisis teórico del

contexto organizacional. Se trata de un estudio de carácter cualitativo, ya que no incluye la recolección de datos estadísticos ni el uso de instrumentos cuantitativos. Su propósito es identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en la microempresa RED 724, con el fin de comprender su situación actual y sustentar una propuesta de mejora fundamentada en los principios del Project Management Institute (PMI).

### **Diagnóstico General.**

Mediante la observación del funcionamiento de la empresa y el análisis de la forma en que se ejecutan sus actividades administrativas y operativas, se evidencia que la gestión administrativa de RED 724 presenta características comunes a las microempresas colombianas, tal como lo señalan el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2023) y Arias y Cruz (2020).

Entre los aspectos identificados se destacan la presencia de procesos informales o desarrollados de manera empírica, una escasa documentación de las actividades administrativas y la ausencia de una planificación estructurada. Asimismo, se observa que la comunicación interna se realiza principalmente de forma verbal, existe una alta dependencia del propietario para la toma de decisiones y se presenta un control limitado de las actividades y de la información generada en la operación diaria.

Este conjunto de características permite comprender la situación interna de la microempresa y evidencia la necesidad de fortalecer su gestión administrativa mediante la adopción de un enfoque más estructurado. En este sentido, el diagnóstico realizado constituye el punto de partida para la formulación de una propuesta de mejora sustentada en los principios del PMI, desarrollada en los apartados posteriores de la monografía.

A continuación, se presenta la matriz DOFA, la cual sintetiza los principales hallazgos del diagnóstico administrativo de la microempresa RED 724.

### Figura 1

*Matriz DOFA de la microempresa RED 724*

<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>OPORTUNIDADES (O)</b>
1. Experiencia del propietario en la operación del negocio	1. Crecimiento del sector de servicios digitales en Colombia
2. Cercanía y atención directa al cliente	2. Aumento en la demanda de servicios tecnológicos y transaccionales
3. Flexibilidad en la prestación del servicio	3. Acceso a herramientas tecnológicas para optimizar procesos
4. Bajo costo operativo por estructura simple	4. Posibilidad de ampliar portafolio de servicios
<b>DEBILIDADES (D)</b>	<b>AMENAZAS (A)</b>
1. Falta de planificación administrativa estructurada	1. Alta competencia en el sector tecnológico
2. Ausencia de indicadores de gestión	2. Cambios constantes en tecnología y plataformas
3. Procesos no estandarizados ni documentados	3. Mayor exigencia de calidad por parte de los clientes
4. Alta dependencia del propietario en la toma de decisiones	4. Riesgo de pérdida de competitividad frente a empresas más organizadas

*Nota. Matriz DOFA elaborada para el análisis estratégico de la microempresa RED 724.  
Fuente: Elaboración propia.*

En este sentido, la matriz DOFA presentada permite sintetizar los principales hallazgos del diagnóstico administrativo, identificando los factores internos y externos que inciden en el desempeño de la microempresa. A partir de este análisis, se facilita la comprensión de la situación actual de RED 724 y se establece una base para la formulación de estrategias de mejora.

El desarrollo del marco contextual y del diagnóstico administrativo permite dar cumplimiento al primer objetivo específico de la monografía.

## **Metodología**

La presente monografía se desarrolló bajo un enfoque cualitativo–documental y un diseño descriptivo–propositivo, orientado al análisis de la situación administrativa de la microempresa RED 724. Este enfoque permitió examinar de manera sistemática las condiciones actuales de la gestión administrativa de la empresa, identificar las principales problemáticas que afectan su desempeño y formular una propuesta de mejora sustentada en los principios del Project Management Institute (PMI), ajustada a la realidad de una microempresa.

La metodología adoptada es coherente con la naturaleza de la monografía, en tanto privilegia el análisis teórico, la revisión documental y la interpretación del contexto organizacional, sin recurrir a la recolección de datos estadísticos ni a la aplicación de instrumentos cuantitativos. A través de este proceso analítico, se buscó generar una comprensión integral de la problemática administrativa identificada y plantear alternativas de mejora viables y pertinentes.

### **Tipo de estudio**

El estudio es de tipo descriptivo–propositivo. En su componente descriptivo, se orienta a caracterizar la situación administrativa actual de la microempresa RED 724, considerando su estructura organizacional, sus procesos internos y las prácticas administrativas vigentes. En su componente propositivo, el estudio se enfoca en la formulación de un modelo de gestión administrativa basado en los principios del PMI, el cual responde a las debilidades identificadas en el diagnóstico y se plantea como una alternativa para fortalecer la organización de los procesos administrativos.

### **Enfoque de la investigación**

El enfoque de la monografía es cualitativo y documental. Este enfoque se fundamenta en la revisión de literatura especializada en gestión administrativa, gerencia de proyectos, microempresas y lineamientos del PMI, así como en el análisis de documentos internos disponibles de la microempresa y la observación directa de su funcionamiento cotidiano. El análisis cualitativo permitió interpretar la información recopilada, identificar patrones en la gestión administrativa y relacionar los hallazgos con los fundamentos teóricos abordados. Dado el carácter analítico del estudio, no se emplearon herramientas estadísticas ni métodos experimentales, ya que el interés de la monografía se centra en la comprensión del fenómeno administrativo y en la construcción de una propuesta teórica–aplicada.

### **Técnicas de análisis de la información**

Las técnicas de análisis de la información utilizadas se enfocaron en la sistematización y el análisis cualitativo, más que en la medición cuantitativa. Se empleó la revisión documental de fuentes académicas y normativas relacionadas con el Project Management Institute (PMI) y la gestión administrativa en microempresas. Además, se realizó observación directa del funcionamiento de RED 724 para comprender sus procesos y prácticas organizacionales.

### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis de la presente monografía es la microempresa RED 724, con énfasis en sus procesos administrativos y operativos. Al tratarse de un estudio de carácter monográfico, no se utiliza muestra ni se aplican instrumentos de medición cuantitativos, ya que el análisis se centra en una única unidad organizacional, abordada desde una perspectiva cualitativa y contextual.

### **Limitaciones del estudio**

Entre las principales limitaciones del estudio se identifican la escasa documentación interna de la microempresa, la estructura poco formal de la información financiera y administrativa, la dependencia del propietario como principal fuente de información y la observación limitada al funcionamiento cotidiano de la empresa. No obstante, estas limitaciones no afectan el propósito de la monografía, dado que su objetivo es analítico y propositivo, y se orienta a comprender la problemática administrativa y a formular una propuesta de mejora coherente con el contexto de una microempresa.

### **Indicadores propuestos para la gestión administrativa**

En coherencia con el tercer objetivo específico de la monografía, orientado a proponer un plan de gestión administrativa basado en los principios del Project Management Institute (PMI), se plantean indicadores de gestión como herramientas conceptuales para el seguimiento y control de los procesos administrativos de la microempresa RED 724. Estos indicadores no corresponden a una medición aplicada dentro del estudio, sino que se presentan como elementos propositivos que pueden ser implementados por la empresa para evaluar el desempeño de su gestión administrativa. La incorporación de indicadores permite vincular los principios del PMI con la realidad operativa de la microempresa, facilitando la toma de decisiones, el control de los procesos y la evaluación de la sostenibilidad y la productividad organizacional.

**Tabla 1**

*Indicadores propuestos para la gestión administrativa de la microempresa RED 724*

<b>Indicador</b>	<b>Proceso asociado</b>	<b>Descripción</b>	<b>Forma de medición propuesta</b>
<b>Cumplimiento de procesos</b>	Gestión administrativa	Evalúa el grado de cumplimiento de los procesos administrativos definidos	Porcentaje de actividades ejecutadas conforme a los procedimientos establecidos
<b>Tiempo de atención al cliente</b>	Atención al cliente	Mide el tiempo promedio de respuesta a los usuarios	Registro del tiempo desde la solicitud hasta el cierre del servicio
<b>Registro de operaciones</b>	Control administrativo	Evalúa la consistencia y actualización de los registros administrativos	Número de operaciones registradas frente al total de operaciones realizadas
<b>Control financiero básico</b>	Gestión financiera	Permite verificar el registro oportuno de ingresos y egresos	Comparación entre registros diarios y cierres financieros
<b>Organización documental</b>	Gestión documental	Mide el nivel de orden y disponibilidad de la información	Porcentaje de documentos organizados y accesibles
<b>Productividad operativa</b>	Gestión del talento humano	Evalúa la relación entre actividades realizadas y recursos utilizados	Número de servicios atendidos por jornada laboral

*Nota. Esta tabla presenta los indicadores propuestos para el seguimiento y control de los procesos administrativos de la microempresa RED 724. Fuente: Elaboración propia.*

La definición de estos indicadores contribuye directamente al cumplimiento del tercer objetivo específico, ya que complementa la propuesta de gestión administrativa basada en los principios del PMI, al incorporar mecanismos de seguimiento y control. Desde un enfoque monográfico, los indicadores se presentan como una herramienta conceptual que permite proyectar la aplicación práctica del modelo propuesto, sin que ello implique su implementación o validación empírica dentro del alcance del estudio.

## Conclusiones

A partir del desarrollo integral de la monografía, se evidencia el cumplimiento del objetivo general, orientado a aplicar los principios del Project Management Institute (PMI) para mejorar la gestión administrativa de la microempresa RED 724. El análisis del contexto organizacional, el diagnóstico administrativo, la identificación de los principios del PMBOK® aplicables y la formulación de una propuesta de gestión permiten demostrar que la adopción de estos principios contribuye al fortalecimiento de los procesos internos, la optimización de recursos y la sostenibilidad empresarial.

La presente monografía permitió analizar de manera descriptiva y analítica la gestión administrativa de la microempresa RED 724, a partir del estudio de su contexto organizacional, su estructura interna y sus procesos administrativos. El desarrollo del marco contextual y del diagnóstico administrativo evidenció que la empresa presenta características propias de las microempresas colombianas, tales como la informalidad en los procesos, la escasa documentación, la ausencia de planificación estructurada y una alta dependencia del propietario para la toma de decisiones, lo cual incide directamente en su desempeño operativo y administrativo.

A partir del análisis teórico de los principios del Project Management Institute (PMI) y de los lineamientos del PMBOK®, se identificó que dichos principios pueden ser adaptados de manera flexible al contexto de una microempresa, sin requerir estructuras complejas ni grandes recursos económicos. Esta identificación permitió sustentar teóricamente la propuesta de gestión administrativa formulada en la monografía, demostrando que la gerencia de proyectos no es exclusiva de organizaciones medianas o grandes, sino que también puede aplicarse en unidades productivas de menor tamaño.

El diagnóstico administrativo desarrollado en el trabajo permitió cumplir con los objetivos específicos planteados, al caracterizar la situación actual de la gestión administrativa de RED 724, identificar las principales problemáticas internas y establecer los fundamentos para la formulación de una propuesta de mejora. En este sentido, los resultados del diagnóstico constituyeron el eje articulador entre el análisis contextual y la propuesta administrativa basada en los principios del PMI.

La propuesta de gestión administrativa formulada en esta monografía integra principios de planificación, organización, control y mejora continua, adaptados a la realidad operativa de la microempresa. Asimismo, la incorporación de indicadores de gestión propuestos fortalece el modelo planteado, al ofrecer mecanismos conceptuales de seguimiento y control que pueden apoyar la toma de decisiones y contribuir al fortalecimiento de la productividad y la sostenibilidad empresarial.

Finalmente, se concluye que el desarrollo de esta monografía cumple con el objetivo general de aplicar los principios del PMI como referente teórico para el fortalecimiento de la gestión administrativa de la microempresa RED 724. El trabajo aporta un análisis académico que puede servir como base para futuras investigaciones y como referencia para microempresas que enfrentan problemáticas administrativas similares, evidenciando la pertinencia de aplicar enfoques de gestión estructurados en contextos organizacionales de pequeña escala.

### Referencias Bibliográficas

- Arias, F., & Cruz, M. (2020). *Gestión administrativa en microempresas colombianas*. Editorial Académica.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2023). *Estadísticas de microempresas en Colombia*. <https://www.dane.gov.co>
- Hammer, M., & Champy, J. (2018). *Reingeniería de procesos: Un manifiesto para la revolución empresarial*. Harper Business.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). *Mapas estratégicos: Convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles*. Harvard Business School Press.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). (2023). *Informe del sector TIC en Colombia*. <https://www.mintic.gov.co>
- Parmenter, D. (2015). *Key performance indicators: Developing, implementing, and using winning KPIs* (3rd ed.). Wiley.
- Porter, M. E. (1998). *Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. CECSA.
- Project Management Institute. (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide)* (7th ed.). Project Management Institute.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Administración* (14.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.