



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONOMICAS

Formulación de un plan de desarrollo organizacional en la empresa Kaycol
sac - 2023

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION

AUTOR

Vásquez Orihuela, Laura Katerine ORCID 0009-0003-1027-2077

ASESOR

Mg. Burmester Andreu, Hans Federico Isaac ORCID 0000-0002-4980-1154

Lima – Perú

2023

TURNITIN VASQUEZ ORIHUELA

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
3	issuu.com Fuente de Internet	<1%
4	revistapublicando.org Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

Con todo cariño y amor a mi familia, por ser la razón, que esté cumpliendo mis metas, por motivarme y darme la mano, en todo momento.

Agradecimientos

A mi Padre, por ser mi ejemplo de fortaleza, dedicación, perseverancia, y esfuerzo, por motivarme y darme la mano, en todo momento.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo formular un plan de desarrollo organizacional para la empresa kaycol sac 2023; la empresa importa productos americanos, el estudio consistió en realizar un diagnóstico organizacional, por lo tanto se diagnosticó el área comercial, área administrativa y el área contable; la metodología utilizada se basó en la observación y exploración, lo cual tuvo un enfoque cualitativo, Además para obtener resultados se realizó una entrevista, y con ello, se realizaron procesos administrativos , y se diagnosticaron todas las dificultades de la empresa, también se realizaron consultas, se observó a la organización y el trabajo de los colaboradores, para ello se ha realizado una verificación de sus actividades, Además se utilizó un cuestionario para un análisis situacional de la empresa, Según los resultados que se obtuvieron en la organización, se puede concluir que la empresa no cuenta con una estructura organizacional adecuada, se requiere más personal de trabajo, para el área comercial, se necesita aumentar las ventas, y manejar capacitaciones frecuentes; para el área administrativa, requiere más orden y mejorar la organización, y precisar los procesos administrativos, y para el área contable, se requiere un nuevo sistema contable que cumpla con las parámetros necesarios para la empresa.

Palabras claves: Organización, desarrollo, crecimiento, procesos administrativos

Abstract

The objective of this research was to formulate an organizational development plan for the company Kaycol SAC 2023; the company imports American products, the study consisted in making an organizational diagnosis, therefore the commercial area, administrative area and accounting area were diagnosed; the methodology used was based on observation and exploration, which had a qualitative approach, in addition to obtaining results, an interview was conducted, and with this, administrative processes were carried out, and all the difficulties of the company were diagnosed, also consultations were made, the organization and the work of the collaborators were observed, In addition, a questionnaire was used for a situational analysis of the company. According to the results obtained in the organization, it can be concluded that the company does not have an adequate organizational structure, it requires more staff, for the commercial area, it is necessary to increase sales, and manage frequent trainings; For the administrative area, more order and better organization is required, and administrative processes need to be clarified; and for the accounting area, a new accounting system that meets the parameters necessary for the company is required.

Key words: Organization, development, growth, administrative processes.

Índice De Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen	iv
Abstract.....	v
Índice De Contenido.....	vi
Indice De Figuras	vii
Introducción	ix
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DEL TEMA ELEGIDO.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Descripción de cómo es y qué tipo de servicio otorga la organización.....	1
1.3. Contexto socioeconómico, descripción del área de la institución.....	2
1.4. Descripción general de experiencia.....	2
1.5. Explicación del cargo, funciones ejecutadas	3
1.6. Propósito del puesto (objetivos, retos)	3
1.7. Producto o proceso que será objeto del informe	3
1.8. Resultados concretos que ha alcanzado en este periodo de tiempo	3
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO.....	4
2.1 Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica.....	4
2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos.....	13
CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS	14
3.1. Aportes utilizando los conocimientos o base teórica adquirida durante la carrera	14
3.2. Desarrollo de experiencias.....	15
CAPÍTULO IV. PRINCIPALES CONTRIBUCIONES.....	53
4.1 CONCLUSIONES.....	53
4.2 RECOMENDACIONES	55
4.3 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
4.4 ANEXOS.....	58

Índice De Figuras

Figura 1	Organigrama de la empresa	18
Figura 2	Trabajadores de la Empresa Kaycol.....	18
Figura 3	Ventas de los Últimos 12 meses	23
Figura 4	Nivel de ventas por Vendedor	24
Figura 5	Procesos de ventas	25
Figura 6	Proceso de Compra Internacional por Instalación de vehiculos	26
Figura 7	Proceso de Gasto en Instalación	26
Figura 8	Ventas por Compra Directa por instalación.....	27
Figura 9	Proceso de Venta c/s stock	27
Figura 10	Proceso de renovación SCTR.....	28
Figura 11	Proceso de Renovación de Documento	28
Figura 12	Procesos administrativos	29
Figura 13	Pagos de la Empresa	30
Figura 14	Proceso de entrega de mercaderia	30
Figura 15	Procesos Importación	32
Figura 16	Tabla de la pregunta 1	33
Figura 17	Gráfico de las de la pregunta 1	33
Figura 18	Tabla de la pregunta 2	34
Figura 19	Gráfico de la pregunta 2	34
Figura 20	Tabla de la pregunta 3	35
Figura 21	Grafico de la pregunta 3	35
Figura 22	Tabla de la pregunta 4	36
Figura 23	Gráfico de la pregunta 4	36
Figura 24	Tabla de la pregunta 5	37
Figura 25	Gráfico de la pregunta 5	37
Figura 26	Tabla de la Pregunta 6.....	38
Figura 27	Gráfico de la pregunta 6	38
Figura 28	Tabla de la pregunta 7	39
Figura 29	Gráfico de la pregunta 7	39
Figura 30	Tabla de la pregunta 8.....	40
Figura 31	Gráfico de la pregunta 8	40
Figura 32	Tabla de la pregunta 9	41
Figura 33	Grafico de la pregunta 9	41
Figura 34	Tabla de la pregunta 10	42
Figura 35	Gráfico de la pregunta 10	42
Figura 36	Tabla de la pregunta 11	43
Figura 37	Gráfico de la pregunta 11	43
Figura 38	Tabla de la pregunta 12	44
Figura 39	Grafico de la pregunta 12	44
Figura 40	Tabla de la pregunta 13	45
Figura 41	Grafico de la pregunta 13	45
Figura 42	Organigrama Propuesto.....	46
Figura 43	Etapas de Estrategia de venta	48
Figura 44	Proceso de Compra Nacional.....	49
Figura 45	Proceso de Registro de Cobranza.....	51

Figura 46 Proceso de Registro de pagos proveedores.....52

Introducción

El Desarrollo organizacional es una herramienta de cambio, ya que fomenta la búsqueda de mejorar la eficiencia y eficacia, lo cual es también un requisito importante dentro del mundo empresarial, DO es un proceso que ayuda a las empresas establecer y precisar las estrategias y objetivos para un crecimiento organizacional, por ello, se presenta una formulación de un plan de desarrollo organizacional, así que, se realiza un diagnóstico organizacional en la empresa, por lo cual, este estudio, presenta un análisis de la situación de la organización.

En el primer Capítulo se exponen los aspectos generales del tema elegido en los cuales se muestran los antecedentes de la organización, también se realiza una descripción de servicios y/o bienes de la empresa ofrece, y se detalla la experiencia y la funciones que se realiza en la organización, se presenta en el Capítulo II, en este se desarrolla principalmente el marco teórico, haciendo referencia a los artículos científicos que se describen en el presente capítulo, lo cual también fundamenta el tema de investigación, además también se describe la metodología utilizada, y los procesos que se utilizaron con el objeto de diagnosticar a la empresa.

En el Capítulo III se presente el producto ejecutivo, donde se describe los antecedentes organizacionales y se realiza el diagnóstico de la organización y las áreas de administración, contable y comercial de la empresa, se definen los procesos de la organización, lo cual también se describe las estrategias propuestas, con el objeto de lograr cumplir las metas organizacionales y en el Capítulo IV se conforma las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación, se colocan las referencias bibliográficas de los artículos científicos, también se puede visualizar los anexos, como el cuestionario y de más información

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DEL TEMA ELEGIDO

En este Capitulo se presenta la información general de la empresa, lo cual También es objeto de investigación, mencionamos el antecedente de la empresa, y el crecimiento que ha tenido la organización, que también es el tema elegido.

1.1. Antecedentes.

Kaycol sac se organizó en el año 2019; se inició con solo dos personas, ahora la empresa cuenta con más trabajadores, Además es Distribuidor Autorizado de una marca americana, Federal Signal Corporation, una marca reconocida con más de 110 años, líder mundial en la fabricación y comercialización de productos; visual y sonora para el sector industrial, minería, aeropuertos, seguridad pública, ambulancias, bomberos entre otros sectores industriales.

1.2. Descripción de cómo es y qué tipo de servicio otorga la organización.

Kaycol sac representa en el Perú a la marca americana Federal Signal Corporation; y en sus primeros meses la empresa realizo compras y ventas de productos locales para mover el capital; se comenzó importando algunos productos de la marca Federal Signal, iniciando la visita a clientes con estos nuevos productos, haciendo presentaciones, así como sus bondades de funcionamiento, calidad, garantía y sus certificaciones de calidad y por ende el prestigio de la marca. Los productos se comenzaron a comercializar en forma paulatina, pero después de unos meses logramos tener una gran venta, y a través de los siguiente meses comenzamos a tener más clientes, y más ventas, además, comenzamos a ofrecer los productos a entidades públicas, al principio no tuvimos mucho éxito, pero logramos tener algunas ventas directas con las entidades públicas, después comenzamos con la publicidad en las redes sociales, y consiguiendo nuevos clientes con las concesionarias para vehículos y para motos, así como a empresas que hacen renting, en su primer año la empresa logro un nivel de ventas considerable, y para el siguiente año ya estaba contando con clientes fijos que siempre estaban solicitando nuestros productos, consecuentemente se ha venido incrementando las ventas de un año a otro.

La empresa ha logrado tener buenos clientes tales como; Mitsui Automotriz S.A., Autoespar S.A., Sage Parts S.A. Globaltec Sac, Gp Motos Sa, Eletro Ferro Centro Sac,

entre otros, también tiene como clientes a entidades públicas como; Jurado Nacional De Elecciones, Municipalidad De Lima, Municipalidad De San Borja, Municipalidad De Trujillo, Lima Expresa, entre otros;

Además, la empresa, realiza instalaciones, mantenimiento y reparación de los productos que ofrece, así como el servicio técnico de los productos que comercializa. Durante lo que va del año ha realizado instalaciones a la empresa Tair, Rmb y ha realizado visitas técnicas a la minera buenaventura para un sistema de alerta temprana. Cabe señalar que todos los productos de la marca Federal Signal tienen 5 años de garantía.

1.3. Contexto socioeconómico, descripción del área de la institución

En el área administrativa, trabaja juntamente con el área de gerencia general y gerencia comercial, se encarga de gestionar, tramitar (asuntos legales) y organizar todos los asuntos de empresa, llevar el control de las ventas, facturación, cobranzas, pagos a proveedores, organización de eventos(Ferias), organización documentaria, impuestos, entrega de documentos a contabilidad, realiza las gestiones de las importaciones, llevar el control de los préstamos, realiza los controles de gastos y gestión financiera de la empresa, manejo de gastos en los proyectos de instalaciones, control de caja chica, pago de planilla, control de los trabajadores, apoyo con el control logístico, y demás asuntos de almacén.

Programación control del reparto de mercadería, evaluación constante en las ventas mensuales y gastos que se generan, llevar a cabo un análisis financiero, evaluación de los préstamos, programación de compras para almacén, organización de documentos, entre otros asuntos administrativos que se requiera.

1.4. Descripción general de experiencia

Empecé a trabajar en la organización en diciembre del año 2019, como un apoyo administrativo, en los primeros meses, también apoyando en el área comercial, debido al crecimiento en la empresa, se han abierto más áreas funcionales, lo cual estoy a cargo del área administrativa, donde realizo un seguimiento de las metas propuestas por parte de la gerencia

1.5. Explicación del cargo, funciones ejecutadas

Las responsabilidades que tengo en la empresa son de Primero; organización de documentos, por los proyectos a realizar por las instalaciones de vehículos y motos, el control de caja chica, registro de nuevos clientes y proveedores nacionales y extranjeros, pago de importaciones, control y registro de inventario, pago de planillas, AFP, SCTR, CTS, pagos de créditos, y capital de trabajo.

1.6. Propósito del puesto (objetivos, retos)

Presto servicio en el área administrativa, encargada de organizar todo tramite requerido por la empresa, con mayor eficiencia, realizo un control de los gastos por cada instalación que se realiza; También me encargo de programar los pagos a proveedores nacionales y extranjeros, realizo la organización de documentos administrativos, para el facilitar la información a la gerencia

Apoyo a en entrega de documentos a contabilidad, por las declaraciones y pago de impuestos, correspondientes. Documentar todos los procesos administrativos y también realizar otros asuntos que se me asigne.

1.7. Producto o proceso que será objeto del informe

Propuesta de un plan de desarrollo organizacional para la empresa Kaycol sac 2023, donde se formular un plan organizacional donde se pueda fomentar un mejor crecimiento y funcionamiento organizacional para la empresa,

1.8. Resultados concretos que ha alcanzado en este periodo de tiempo

Durante el tiempo que he estado en la organización, he apoyado en manejar sus cuentas y prestamos, a pesar de su corto tiempo, se logrado establecer el área administrativa; además he logrado controlar mejor las compras al exterior, y los gastos que realizan en las instalaciones de vehículos.

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

En este Capitulo se presenta conceptos del desarrollo organizacional, como un sustento teórico, lo cual es importante para la fundamentación del trabajo de investigación, así que, también se describe la metodología utilizada en el tema de estudio.

2.1 Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica

Actualmente vivimos en un mundo altamente globalizado y las empresas buscan mejorar de forma progresiva la organización, para ello, se plantean objetivos y estrategias que generan un crecimiento empresarial, por lo cual deben adaptarse y desarrollarse siguiendo procesos.

La globalización empresarial y organizacional, identifican diferentes aspectos en cada empresa, ya que cada organización enfrentan diferentes dificultades administrativas entre otros; considerando estas situaciones la empresa debe tener en cuenta diferentes métodos y estrategias para un mejor desarrollo y tomar acción, de esta manera se puede lograr obtener una ventaja competitiva, además toma en cuenta el capital humano en la organización, en el desempeño y los cambios en el entorno organizacional, lo suficiente para lograr el éxito en la organización, así que, Parrales et al., (2022) el reconocer la situación de una empresa en el entorno, hace que el Desarrollo organizacional sea indispensable para la empresa, esto generan cambios dentro de la organización, de tal manera, podemos plantear diferentes procesos, considerando un diagnóstico empresarial, donde se pueda evaluar a la organización, por lo cual, crear un plan, donde la organización obtenga nuevas estrategias para lograr resultados favorables.

En contexto, el Desarrollo organizacional es un proceso continuo, pueden determinar cambios, a partir del que se realice un diagnóstico organizacional, con ello, enfrentamos una situación realista de la empresa, además se ha llegado a una mejor conclusión; el fortalecimiento de los valores corporativos y adecuar un ambiente laboral, resulta que el trabajo dentro de la organización sea conjunta, así que el desarrollo organizacional hace uso del capital humano para mejorar la eficiencia y eficacia; también se utilizan estrategias, métodos y herramientas que permitan mejorar los procesos, así como también las interacciones que hay entre los trabajadores, dentro de la organización, cumpliendo con los objetivos propuestos (Guarnizo et al., 2021).

Asimismo, Urbáez et al., (2021) dice que, el Desarrollo organizacional, es la fuerza en los recursos humanos, tecnológicos, y diversas innovaciones en la organización, además brinda a los trabajadores de la empresa aprender, mediante la experiencia, considerando el trabajo en equipo, siguiendo las orientaciones del líder, Además también menciona un caso de una empresa en tiempos de pandemia; esa situación ocasionó un desequilibrio en varias empresas, pero que a pesar de la mala situación la empresa logro sobrellevar esos años, por ello, las empresas deben considerar un plan estratégico en una situación de emergencia, tomando en consideración a todo el recurso humano, con ello, se debe considerar a los integrantes de la organización; y con ellos formar vínculos por el cual puedan trabajar en conjunto y compartir tanto sus experiencias, como también puedan colaborar con la organización, ideando estrategias e innovar, con el fin de ayudar a la empresa, de esta forma los integrantes de la organización junto con el líder se unen con el fin de fortalecer y desarrollar a la organización, obteniendo retos y estrategias, esto hace que la organización pueda crear un ambiente laboral estable, donde todos los integrantes trabajen juntos con el fin de lograr el crecimiento empresarial.

El desarrollo organizacional consiste en tener una mejor descripción de la organización por lo cual debe establecer la misión, visión y valores en la empresa, por lo tanto, los trabajadores conozcan y puedan adaptarse; actualmente se están surgiendo cambios y generando nuevos modelos de dirección y competencia, por lo tanto debemos considerar a los trabajadores de la organización, ya que la gestión del talento humano consiste en desarrollar y mejorar la productividad de los trabajadores, en ese sentido Castillo, (2021) cada trabajador debe conocer el propósito de la empresa, con ello, los trabajadores puedan apoyar a la empresa a cumplir sus objetivos y metas, de esta forma trabajan de manera conjunta, debemos considerar que los trabajadores son la parte importante; la organización necesita para lograr un crecimiento, así que se debe brindar la información correspondiente, y animar a los trabajadores, con el propósito de que puedan hacer sus labores de manera eficiente y productiva, por tal razón, cuando surjan los cambios, ellos lo puedan comprender y entender, ya que con ello, todo cambio que pueda haber dentro de la organización será con el fin de su desarrollo y crecimiento profesional y empresarial, el líder de la organización brinda lo necesario y requerido a sus trabajadores, con el fin de que cada uno de ellos pueda desempeñarse y desarrollarse, de esta manera cumplan con los procesos propuestos, además en la adaptación de cada uno de ellos genere confianza, y ayude a la organización; podemos definir que el

desarrollo organizacional, no es solo para la organización en sí; es también para trabajadores quienes son participes y parte esencial del cumplimiento de objetivos lograr buenos resultados.

El desarrollo organizacional se constituye con un conjunto de procesos, que se mejora continuamente en la organización, ya que este permite obtener un clima laboral estable, eficiente y eficaz, generando una productividad de calidad, con los trabajadores dentro de la organización, ya que esto, es una herramienta principal, que garantiza el éxito y sostenibilidad en la organización, donde la economía global se desarrolla, de tal manera Vasquez et al., (2021) desarrollo organizacional no solamente es un plan de procesos a seguir con estrategias innovadoras, sino también es poder capacitar al personal que puede apoyar en este plan; el capital humano en las organizaciones es indispensable porque son ellos los que cumple con los procesos y ayudan a garantizar el cumplimiento de los objetivos, así que se debe orientar, capacitar e informar todo con respecto a las nuevas estrategias y los objetivos; así que debemos precisar no solamente el crecimiento de la empresa, sino el crecimiento profesional de cada uno de ellos, esto conlleva a que cada uno se pueda sentir no solamente bien en la organización sino también con uno mismo, ya que su experiencia en la organización hace que pueda crecer profesionalmente ideando estrategias e innovaciones; para llegar a ello, la organización también debe considerar planes para sus trabajadores, con el fin de motivarlos y apoyarlos en lo que se requiera, con el tiempo esto hace ganar a la organización y mejorar no solamente la economía sino también a la sociedad, ya que las empresas que logran crecer aumentan mucho el tema del trabajo y la colaboración organizacional, lo más importante es considerar a las personas que trabajan en ese entorno, ya que mientras más crecimiento tenga, es mejor no solamente para la organización sino también para las personas que están dentro de ella, con este fin se da al cumplimiento de todos los retos planteados dentro de la organización, así como su entorno social político y económico. Así como otros autores mencionan que el desarrollo organizacional se logra por el capital humano, quienes están dentro de la organización, ya que son ellos los que contribuyen, al logro del cumplimiento de los objetivos, esto genera innovaciones positivas para la empresa, junto con la tecnología y los procesos estructurados.

Para el desarrollo organizacional se considera el trabajo en equipo y contando con las orientaciones del líder y su capacidad de enfrentar las dificultades que tiene la organización. Podemos concluir que el desarrollo organizacional no solo se basa en un

proceso administrativo o se genera solamente un plan para la organización sino también el desarrollo de los trabajadores (Recursos Humanos) que son lo importante para la organización en general, para que una empresa pueda tener un crecimiento con el tiempo primero debe conocer sus puntos débiles y fortalecerlos también debe considerar tanto el capital humano, como se menciona anteriormente, las personas que lo trabajan, y para adecuar un ambiente sólido, es necesario que el clima organizacional sea estable, para ello también se idean estrategias, así que la organización debe tener sus políticas establecidas y comprendidas por los trabajadores, motivándolos y orientarlos en sus responsabilidades, estos puntos hace que la organización trabaje en equipo, y este unida, también todos con un solo propósito de hacer crecer a la organización, y de ser reconocidos ante la sociedad como organización Grande, esto requiere de trabajar de manera conjunta involucrar cada área de la organización u empresa, debemos siempre mejorar con el tiempo, para ello el plan que se elabore debe tener sus puntos específicos y poco a poco se puedan cumplir, para que la empresa pueda ser reconocida en el mercado, para idear un plan se debe realizar un diagnóstico general en cada área de la organización, el cual podamos conocer lo que la organización, y conocer lo que cada área necesita para así, formar un plan de desarrollo organizacional sólido por el cual se pueda estructurar y crear estrategias para ello se necesita la ayuda también de los trabajadores de la organización.

Para Álvarez y Delgado, (2020) el desarrollo organizacional también lo utilizan las entidades públicas, como Municipalidad, Ministerios, y demás organizaciones del Sector Público; en el Perú, las gestiones administrativas atraviesan crisis en la organización, ya que cada cierto tiempo los líderes de esas organizaciones van cambiando, muchos de ellos carecen de responsabilidades y no cumplen con su compromiso, y liderazgo en su gestión; para lograr un desarrollo organizacional tanto en el sector público y privado, dependerá de los líderes y quienes conforman; de que sirve hacer un plan de desarrollo, si los integrantes de esa organización no están motivados o están comprometidos con cumplir con los objetivos propuestos; por lo tanto el estructurar un plan de desarrollo requiere el compromiso, tanto del Líder como de sus integrantes que conforman la organización.

Asimismo Segredo et al., (2016) menciona que el desarrollo organizacional, cultura y el clima organizacional están entrelazados, con ello se logra cumplir con los objetivos propuestos; identifica al personal como su principal recurso en la organización;

por lo tanto es necesario que una organización tenga un grupo de personas que lo conforman, debido que son ellos los que cumplen y realizan los procesos, Asimismo, como se mencionó anteriormente, las personas que están dentro de la organización forman parte de una estructura organizacional y cumplen con las funciones. Toda organización tiene un sistema, que consiste en la interrelación, que permiten que estos sistemas administrativos pueden realizarse, el contar con un plan de desarrollo organizacional y realizar las estrategias que se proponen junto con las personas que lo trabajan esto genera que la organización puede hacer más eficiente y eficaz ya que conlleva a que cada persona que trabaja pueda hacerlo no solamente ordenada sino también que pueda realizarlo con la motivación y el propósito que la organización ha propuesto para ellos. Podemos concluir que cada empresa tiene diferentes áreas, y cada área tienen procesos diferentes que se manejan, así que cada área puede tener un plan, con el fin de trabajar de manera más eficiente y productiva.

Para Matus, (2019) es importante y necesario definir las acciones y los procesos, en el mercado que se pretende atender, no es igual diseñar intervenciones para las grandes empresas que para las pymes, cada empresa tiene diferentes estructuras basándose en el rubro o actividad económica donde se compromete desarrollar. Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) son la espina dorsal de la economía mundial, su aportación es de suma importancia en diversos ámbitos, y a ello se debe considerar los planes de desarrollo organizacional; si bien las acciones que se van a tomar dentro de las empresas hace que puedan crecer y argumentar el trabajo; la economía en la organización, consideremos las acciones a proceder y el mercado al cual estamos trabajando diseñando procesos que conllevan a trabajar, con otras organizaciones ya que el desarrollo organizacional no solamente es para poder hacer crecer las empresas, sino también para la sociedad la economía y el entorno en el cual estamos viviendo.

Según Socarras et al., (2018) para mejorar los procesos organizacionales debemos tomar en cuenta el objetivo de negocio que tiene la organización lo cual debemos medir los procesos que se han realizado y que podemos realizar; los resultados que podamos obtener estos procesos nos ayudan a poder implementar, cambiar o mejorar la organización, para ello, debemos tomar en cuenta la satisfacción del cliente, así que se debe mejorar los procesos que lleven a la comercialización que cada organización realice, tomar en cuenta estrategias de negocio y también la innovación en las estrategias de venta, el desarrollo organizacional como se mencionó antes debe involucrar varias áreas, el área

comercial es una de ellas porque es donde nos lleva a posicionarnos en un mercado específico donde la organización tenga el objetivo puesto, para ello debemos considerar los puntos a tratar y comprender los procesos comerciales, con el fin de mejorar cada uno de ellos, así que hay que crear estos procesos que ayudan a elaborar un plan en el cual pueda involucrar el objetivo y lograr la visión que la empresa tiene, el desarrollo organizacional es muy amplio así que se debe tomar en cuenta cada punto de cada área que se debe mejorar o cambiar con el fin de fortalecer a la organización.

Para llegar a cumplir los objetivos y metas propuestos, la organización debe tener valores que lo definen como organización, lo más esencial según Baque et al., (2020) es la comunicación en la organización que permite lograr un entendimiento sin conflictos y dar solución a los problemas o dificultades que la organización pueda enfrentar, así que cada trabajador, debe tener una comunicación activa, en la organización, esto permite tener un ambiente laboral sólido, por el cual, la comunicación tanto en los trabajadores de un área como en otra, la comunicación entre cada área es requerida y necesaria para el desarrollo de la organización, debemos enfrentar cada conflicto en conjunto dar ideas sin la necesidad de llegar a un conflicto, debido a que la mala comunicación puede fomentar enfrentamientos, desacuerdos, entre otras malas situaciones, para ello los líderes deben establecer una comunicación activa y confiable, dentro de la organización, así que por lo general se debe establecer una red abierta en todos los sistemas que la organización enfrenta; así que la integración y adaptación de cada trabajador es fundamental, y sobre todo si llegamos a comprender a cada uno de ellos, hace que la organización pueda crecer, también nos apoyan a mejorar las ideas, para tener una mejor eficiencia en su trabajo, considerando la tecnología, y los cambios que se están haciendo en la empresa, así que es fundamental mejorar el funcionamiento organizacional y que esta comunicación deba fluir, de esta manera la organización llega a mejorar con el tiempo y tener una estructura estable en la empresa. Así que, con la comunicación, la integración en la organización será favorable, el comportamiento que conlleva a influir en cada proceso la información que se obtiene por cada uno de ellos, es vital para los trabajadores de la empresa, que se tomen en cuenta a cada uno y valorar sus opiniones y sugerencias para así crear una fortaleza y lealtad, sobre todo fidelidad dentro de la organización, así podemos obtener un compromiso fuerte con los trabajadores.

La comunicación y la relación entre los trabajadores es vital para la organización, de otra forma, de ser el caso, que haya una mala comunicación esto podría afectar a la

organización ya que los desacuerdos llevan a que no se puedan cumplir con las metas establecidas, y la empresa no tenga buenos resultados; Por lo contrario, si se logra reparar la mala comunicación entre los trabajadores, su funcionalidad será mejor y duradera, para ello es muy importante de formar equipos de trabajo que puedan pretender alcanzar no solamente sus objetivos sino también de que la organización puede hacer la mejor, y cada uno de ellos pueda comprender la importancia que tiene en la empresa, el que pueda trabajar en el tiempo en el que se establece, de toda la organización, así que su participación es muy importante para ello debemos entender en cuenta siempre la comunicación entre colaboradores y ellas correspondientes, para ello debe empezar primero con los líderes de cada organización deben fomentar siempre el apoyo y la confianza; y sobre todo la dirección que puedan tomar para mejorar sus funciones para cumplir de mejor manera y lograr la eficiencia organizacional.

Para esto hemos tomando en cuenta todos los conceptos que hemos estado mencionando anteriormente el desarrollo organizacional se basa también en tener un clima organizacional; la organización pueda trabajar de manera eficiente así como menciona Gómez y Jiménez, (2022) que el clima organizacional es indispensable para la organización, en donde pasan los objetivos que la organización se hayan propuesto, mencionados objetivos se propone un ambiente en donde el individuo se sienta motivado por parte de su organización, generando la buena intención de colaborar con la organización, esto genera gran variedad en la organización si hacemos un estudio, hay un factor que identifica el acontecer de; las facilidades o las dificultades que cada trabajador pueda tener y sobre todo poder desempeñarse; en el contexto laboral, sin ningún inconveniente pero además debemos considerar el apoyo entre los colaboradores que esto genera un buen clima organizacional.

Considerando a los trabajadores parte fundamental de la organización; y todo con llevan a un entorno organizacional mostrando siempre los aspectos de la empresa, el ambiente social y público que cada uno tiene, cuando una organización tiene un ambiente no muy sano o demasiado competitivo; puede llevar a que no todos puedan sentirse frustrados y no puedan cumplir las metas propuestas, además los líderes de la organización, no solamente deben motivar, sino también impulsar a que pueden lograr más de lo propuesto, no solamente en el área, sino para toda la organización.

El gerente de cada organización siempre dirige a su empresa para un mejor futuro, así que cada uno de los trabajadores es importante ya que como cada uno establece una

función muy específica, esto hace de que cuando ellos lo realicen sea de manera emblemática y lo mejor de todo, es que no debe haber contrariedad; ya que si la presión, el estrés o todas las cosas que conllevan a que el trabajador no tenga ningún ánimo de trabajar, la frustración y/o sobrecargas que tenga, esto no ayuda en nada la organización, y el plan que se ha elaborado no se pueda cumplir; debemos de tener en cuenta siempre un ambiente y un clima estable para que no pueda interrumpirse, ni se pueda de caerse así que se debe siempre mejorar y evaluar a la organización, por lo tanto siempre se establece ciertas actividades que puede impulsar a los trabajadores al desarrollo, de esta forma, el ambiente laboral estable es un beneficio, los trabajadores enfrentan situaciones diferentes pero con el apoyo y la confianza de los líderes de la empresa siempre se va a lograr a un mejor objetivo sobre todo cuando estamos y se puede perseverar en cada punto de la empresa así que se debe conocer cada aspecto tomar en cuenta en cada punto, sobre todo debe haber una persona asignada que se encargue de revisar cada resultado, y de dar seguimiento a cada proceso que se ha dado en la empresa.

No obstante, para lograr los buenos resultados, el Clima laboral debe ser favorable, es decir, los integrantes de la organización deben encontrarse motivados; con el propósito de lograr implementar los objetivos propuestos, por consiguiente, esto es el resultados de diferentes experiencias por los integrantes de la organización, de tal manera Mayo y Pastora, (2018.) nos menciona que la productividad, la eficiencia, y la eficacia concluye, que la organización debe tener un Clima organizacional adecuado y favorable, para lograr la eficiencia y la eficacia en la organización, y lograr los objetivos; así que, se considera la motivación, la comunicación, y trabajo en equipo, son esenciales para la empresa, de tal manera tendrá un desarrollo favorable para la organización.

La motivación organizacional es un instrumento clave en donde se impulsa los trabajadores a cumplir sus funciones por voluntad propia y deseo de lograr los objetivos propuestos por el líder de la organización, este factor es indispensable en el desarrollo organizacional, ya que son justamente los trabajadores quienes ejercen las funciones y los procesos con el fin de alcanzar los objetivos, asimismo, el clima organizacional se entrelaza con la organización, donde genera un ambiente laboral favorable, en definición, el clima organización brinda un conjunto de situaciones o eventos donde los integrantes de cada organización se integran, se puede observar la conducta, la personalidad de los integrantes, y también de como ejercen su autoridad frente a los demás integrantes de la organización (García et al., 2021).

Para Bermejo et al., (2022) el clima organizacional identifica las variables del comportamiento del individuo en la organización, en donde se puede percibir las conductas y su desempeño; por lo cual, está vinculado con el comportamiento organizacional, en donde podemos estudiar el comportamiento del trabajador; también se puede vincular con el desempeño organizacional, donde se mide el progreso del trabajador, el propósito de este estudio, es motivar a los trabajadores; crear vínculos, donde el trabajo de equipo se eficiente y productivo.

Con el propósito de lograr, que una organización alcance sus objetivos, debe cubrir cada aspecto del entorno organizacional, en tal sentido, la salud de la organización debe ser favorable, esto implica, integración y reconocimiento en los procesos organizacionales y de sus integrantes, lo cual, fundamenta la cultura organizacional, donde se basa en el entorno y bienestar de los trabajadores causando una gestión social dentro de la empresa (Grajales, 2022).

La cultura de una organización es un recurso importante, donde los gerentes fomentan, la integración y motivación de sus trabajadores, esto implica una disposición y facilidad a los cambios que surgen en una organización, Con el tiempo la cultura establece, valores, hábitos y costumbres, esto promueve a un ambiente sólido y estable, de tal manera Vesga et al., (2020). Concluimos que la cultura organizacional, el cambio, desempeño, comportamiento dentro de una organización, están vinculados dentro del entorno empresarial, por cual, el Desarrollo organizacional promueve a que estos factures, estén alineados, por lo tanto, la implementación de estrategias y procesos se puedan ejercer dentro de la organización, y obtengan resultados satisfactorios.

Además, para lograr un cambio en la organización, Fierro, (2020) menciona que se debe encontrarse un método por el cual la implementación de procesos del desarrollo organizacional se ejecute de forma eficiente, en desarrollar. Describe que tres factores que se involucra en el proceso del cambio organizacional, el individuo, los procesos y el entorno, cada uno de ellos complementan un enfoque en el cambio de la organización, haciendo que el desarrollo organizacional tengo un mejor resultado.

Los cambios dentro de organizaciones son necesarias, con el objetivo, de realizar un crecimiento en su entorno empresarial y organizacional; tanto en la sociedad como las empresas cambian con el tiempo, así que, el poder adaptarse y mejorar los procesos se van realizando y desarrollando con el tiempo, la empresa que va creciendo y van teniendo

un cambio para que su desarrollo puede ser exitoso. De tal forma podemos concluir que el desarrollo organizacional no solo nos brinda mejores resultados, también debemos ser precisos en el momento de implementar cada estrategia y cada proceso que se ha determinado, así que los líderes deben de tomar en cuenta no solamente el entorno de la organización sino también el factor humano ya que es como se había mencionado anteriormente son requeridos y parte fundamental de toda organización.

2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

Para la elaboración del presente trabajo de investigación, se han utilizado algunos instrumentos de investigación, como la exploración y observación organizacional en las áreas de Contabilidad, administrativo y comercial, también se ha entrevistado, se ha hecho una revisión e información documentaria que la empresa ha brindado, además se aplicado un cuestionario, para ello se ha usado la hoja de cálculo del Excel para procesar la información con el propósito de conocer la situación organizacional de la empresa.

CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

En este capítulo, presentamos la formulación del plan de desarrollo organizacional, para ello, hemos implementos instrumentos de investigación y aplicando la experiencia obtenida en el centro de trabajo.

3.1. Aportes utilizando los conocimientos o base teórica adquirida durante la carrera

Los aportes que se realizaron en el presente trabajo de investigación; se han realizado los flujogramas de procesos, para las áreas de administración, contabilidad y comercial, tambien se han creado gráficos y tablas para el proceso de los resultados por el cuestionario realizado, con la finalidad de diagnosticar a la empresa, y sus áreas funcionales.

3.2. Desarrollo de experiencias

PRODUCTO EJECUTIVO

Formulacion de un Plan de Desarrollo Organizacional en la empresa Kaycol sac 2023

1. Generalidades

Introduccion

1.1 Antecedentes organizacionales de Kaycol

1.2 Objetivo general

2. Proceso de plan organizacional

2.1 Diagnostico organizacional

2.1.1 Area Comercial

2.1.2 Area Administrativa

2.1.3 Area Contable

3. Plan de Desarrollo

3.1 Estrategias para el Area Comercial

3.2 Estrategias para el Area Administrativa

3.3 Estrategias para el Area Contable

1.- Generalidades

Introduccion

El desarrollo organizacional es eventual para las empresas, debido a los avances tecnologicos y la implementacion de innovadores estrategias, y a causa de los cambios que atraviesa la globalizacion, las organizaciones asumen desafios; y es adecuado realizar un diagnosticó organizacional, para evaluar y diseñar nuevos procesos y estrategias, con el objeto de adaptacion y crecimiento empresarial, con ello, ayuda a la empresa a tener objetivos estrategicos, causando un desarrollo en la organización.

1.1.- Antecedentes Organizacionales de Kaycol sac

Kaycol SAC es una empresa que empezó sus operaciones en marzo 2019, poco tiempo despues obtubo la representacion de la marca americana Federal Signal Corporation, a fin de distribuir los productos de la marca a nivel nacional, y en sus pocos años ha logrado introducir la marca en lima y provincias.

En su primer año, la empresa inició haciendo compra y venta de productos, como tachones, tachas y cintas reflectivas; realizando ademas sus primeras importaciones de Circulinas de led de la marca; atravez del tiempo esta logrando obtener una gama de clientes y ademas mayor cantidad de importaciones. Actualmente la empresa realiza entre 10 a 15 importaciones por año; atendiendo a clientes de diversos sectores como mineria, sector publico y privado. Logrando obtener una posición ya, en el mercado.

Al inicio la empresa empezó con dos personas; quienes llegan a ser el gerente y el gerente comercial, luego se contrataron mas personal y se comenzaron en aperturar areas administrativas, ahora cuenta con 9 trabajadores, los cuales se dividen en areas funcionales, para el cumplimiento de objetivos.

La marca Federal Signal, maneja varias lineas comerciales, entre ellas, son la Línea Policial, realacionado a la seguridad policial y serenazgo; La Línea Ambar, que son las mineras, amublancias y bomberos, entre otros; y por ultimo la Línea Industrial, para proyectos, aerepuestos, y seguridad industrial. Por otra parte, Kaycol sac, comercializa otras marcas, para uso de otros rubros; es por ello que se encuentra en pleno proceso de crecimiento; tiene como meta representar a otras marcas que complementan la gama de productos que comercializa.

1.2.- Objetivo General

Formular un plan de desarrollo organizacional para Kaycol sac 2023

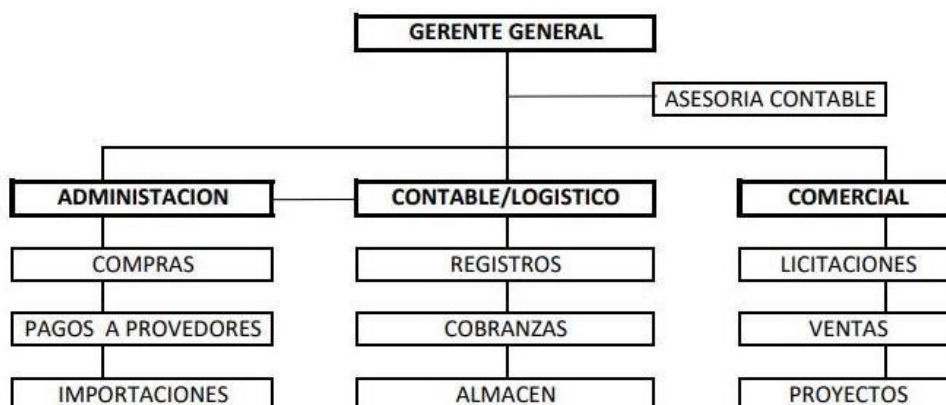
2.- Proceso de Plan Organizacional

2.1.- Diagnostico Organizacional

Kaycol sac es una empresa que esta proximo a cumplir 5 años comercializando productos de la marca Federal Signal, y otras marcas, debido a su crecimiento la empresa a requerido ampliar sus areas funcionales, con el objetivo de una mejor organización, para ello, ha creado un organigrama convencional, lo cual se presenta a continuacion.

Figura 1

Organigrama de la empresa



Según el grafico, podemos observar que el esquema no esta bien estructurado, y no se puede visualizar con exactitud, la posicion de cada colaborador; debido al crecimiento organizacional, las funciones de los colaboradores han aumentado; lo cual genera carga de laboral, por ello, surge una desorganizacion, por lo tanto, se requiere mayor organización en la empresa.

Figura 2

Trabajadores de la Empresa Kaycol

Población	Número
Hombres	5
Mujeres	4
Total	9

Como se observa en la figura, la cantidad de trabajadores son solo 9 , cada uno ejercen diferentes funciones y responsabilidades, además de otras funciones que se les solicite; debido a la cantidad de trabajo, la organización ha tenido dificultades en cumplir con los procesos, y se necesita una mejor coordinación en la organización, para cumplir con los objetivos; Por lo tanto, se requiere mencionar las principales funciones de cada integrante de la empresa que son las siguientes:

Gerente general:

- Representa a la Empresa,
- Consigue nuevos clientes,
- Gestión de Proyectos Industriales
- Realiza seguimiento de las importaciones
- Diseña catálogos de la empresa
- Realiza lista de Precios
- Realiza investigación de mercados, con el fin de tener productos de calidad
- Programación de software de las barras, sirenas y radios para su instalación
- Investigación de mercado para la innovación de productos

Gerente comercial

- Realiza y prepara documentación de procesos públicos, en coordinación con las Concesionarias.
- Contacta nuevos clientes, realiza cotizaciones
- Coordinación de Instalaciones
- Realiza compras de materiales e insumos
- Apoya a los vendedores
- Solicita y coordina las compras a Federal Signal (importación)
- Encargado de las licitaciones

Vendedores

- Contacta nuevos Clientes

- Realizan presentaciones de Productos para nuevos clientes
- Apoyan con las instalaciones de equipos
- Apoyan con la entrega de mercadería
- Seguimientos de clientes
- Visitas a clientes

Asistente de Gerencia – Administrativo

- Gestionar todos los documentos administrativos
- Apoyo a los vendedores
- Facilitar los procesos administrativos por las instalaciones
- Realización de orden de Compra nacional y extranjero
- Pago a Proveedores Nacional y Extranjero
- Facturación
- Pago de Impuestos
- Sustentación de Gastos
- Pagos de Nomina

Apoyo administrativo

- Registro de Pagos al sistema de la empresa
- Registro de Cobranzas
- revisión de emisión de facturas de ventas
- Actualización de SCTR
- Registro de documentos
- Actualización de Vigencia de poderes
- Apoyo en almacén
- Apoyo en Inventario

Auxiliar contable

- Ingreso de información a sistema contable
- Conciliaciones Bancarias
- Registros de Gastos

- Reporte de Ventas
- Reporte de Cuentas por pagar
- Costeo de importaciones
- Remisión documentos
- Inventario
- Anticipos
- Estados de Cuenta
- Apoyo en los estados financieros

Sistema

- Encargada de ayudar en los reportes de la empresa
- Soporte de sistema contable - administrativo
- Apoyo en inventarios
- Registro de Inventario
- Revisión y actualización de los sistemas operativos (LAPTOP)
- Mantenimiento de máquinas y computadoras

Como se puede observar, los colaboradores tienen funciones específicas, y debido al crecimiento organizacional existe sobre carga laboral en ciertos puestos de la empresa, Además si, observamos las responsabilidades del Gerente General y Gerente Comercial, tienes diversas responsabilidades, lo cual se requiere contratar a mas personal para apoyar y colaborar en ciertas funciones, Así que; se requiere hacer una reprogramación de las actividades a realizar con el personal que se contrate; lo cual se deberá definir una nueva estructura organizacional, con los cargos que la conforman, sus funciones, y responsabilidades, por lo tanto podemos diagnosticar las siguientes áreas de la organización.

2.1.1 Area Comercial

En esta área, se determina los productos, las marcas y las lineas que se comercializa para cada sector (sector publico, Minería, seguridad vial, aeropuertos, bomberos, otros). Dentro de las marcas que se comercializan son: Federal Signal en sus tres lineas, 3M en el sector transporte, Buggy Whip, JW Speaker y Rail head.

Los productos de estas marcas se importan son de EEUU, China, España, etc.

Acontinuacion detallamos los productos que se comercializa por sectores:

1.-Sector Publico(Policia, Bomberos, Serenazgo)

- Barras de luces led
- Sirenas electronicas
- Parlantes
- Microfonos para sirenas
- Circulinas telescopicas
- Modulos de luces para moto
- Perimetrales
- Entre otros

2.- Sector Mineria (Linea Ambar/Heavy Deuty)

- Circulinas spire
- Circulina Firebolt
- Pertigas de led
- Faro de Trabajo
- Faros especiales para vehiculos pesados
- Modulos del led
- Minibarra de led
- Alarma de retroceso
- Entre otros

3.- Sector Industrial (Linea Industrial)

- Balizas luminosa
- Luces de advertencia
- Vibratone
- Sirena seletone
- Bocina a prueba de explosiones
- Sistema de alerta temprana
- Intercomunicador

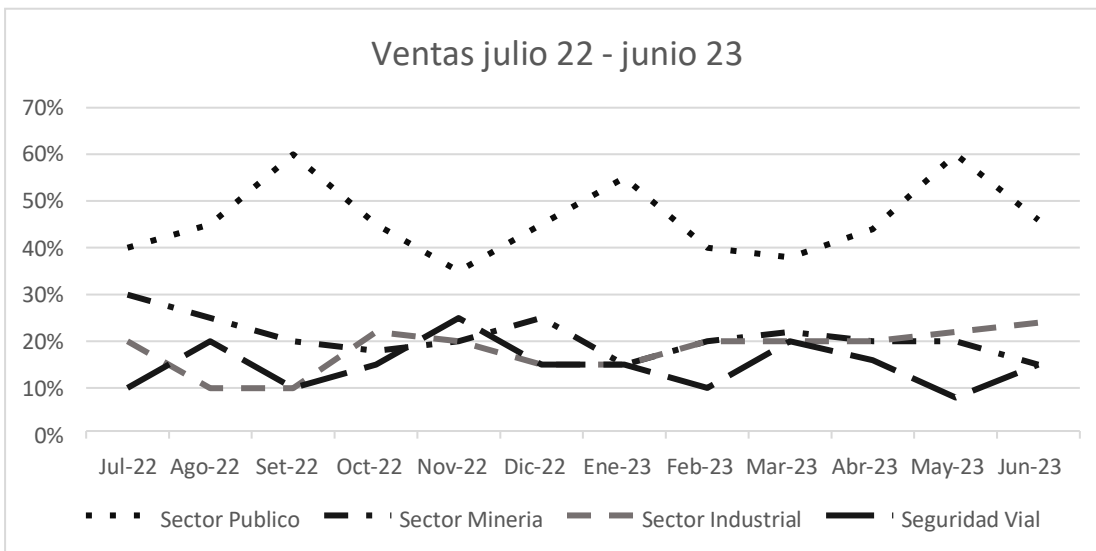
- Entre otros

4.- Seguridad Vial

- Tachones reflectivos
- Tachas reflectivas
- Captaforos
- Cinta roja y Blanca 3M
- Cinta Amarilla 3M
- Señaleticas
- Flechas Luminosas
- Entre otros

Estas son las líneas que mas se manejan en la empresa, es decir las mas se comercializa, por lo tanto presentamos un cuadro de los ultimos 12 meses de ventas, en la empresa Kaycol sac.

Figura 3
Ventas de los Últimos 12 meses



Según el grafico, la mayor cantidad de ventas que se ha producido en los últimos 12 meses ha sido el Sector Publico (Linea Policial), esto es debido a la demanda de vehiculos de patrullaje para el sector policial.

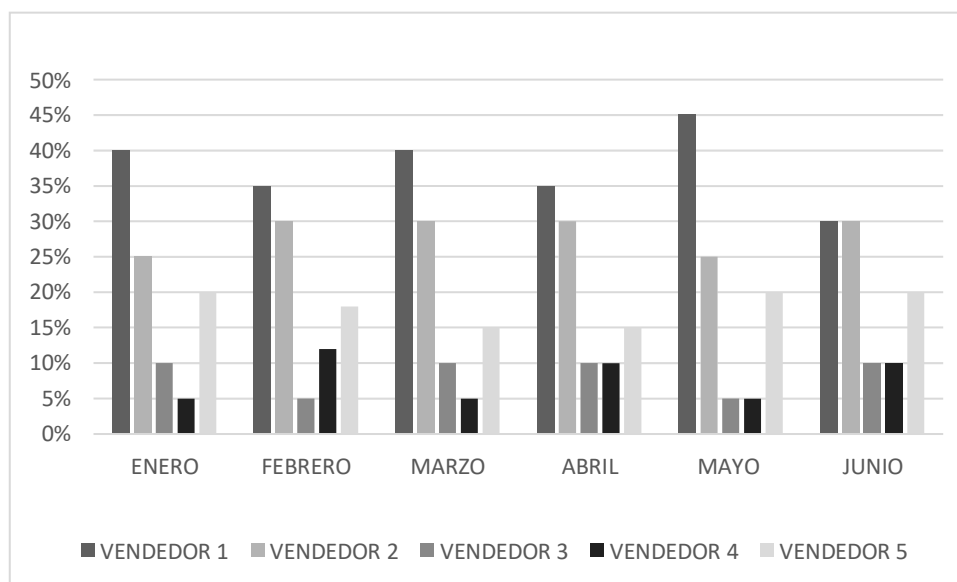
Las ventas para el sector indicado se ha realizado atravez de concesionarios de vehiculos y motos, tambien ventas a algunas municipalidades, en el sector mineria se han

realizado ventas, a varias mineras, como antamina, antapacay, volcan, atravez de concesionarios tipo renting y en el sector de Vial a diversas empresas del rubro, y en el sector industrial a diversas industrias a nivel nacional

Debido a las ventas, se está logrando tener una posicion en el mercado, Las demas marcas y productos que comercializamos, se logrado vender, pero no se ha tenido el nivel esperado de ventas; el area comercial necesita tener nuevas objetivos y mejorar la organización, cada vendedor de la empresa, hace su esfuerzo por realizar mas ventas, unos venden mas que otros, y esto es debido a que tambien apoyan en otras funciones de la empresa; Ademas la pagina web de la empresa se encuentra desactualizada, y se necesita mejorar el diseño web, con ello, los clientes puedan visualizar y revisar cada uno de los productos, y tengan acceso a las fichas tecnicas, con el fin de conocer su funcionamiento, y sus características.

Para identificar las ventas de los asesores comerciales, mostramos el nivel de ventas de cada uno, para identificar su porcentaje de ventas en la empresa.

Figura 4
Nivel de ventas por Vendedor



Como podemos observar en la figura 4, el vendedor 1 tiene mas ventas debido a que se encarga de comercializar al sector publico (linea Policial) esto es tambien por la demanda de vehiculos, ademas ha logrado tener mas contactos por la experiencia y conocimiento que ha obtenido por los productos que comercializa, el Vendedor 2 tambien ha logrado superar sus ventas debido al esfuerzo por conocer mejor el mercado;

y en estudiar con mas eficiencia los productos, y ha logrado tener más ventas, en el caso del vendedor 3 y el vendedor 4 tienen poco tiempo en la empresa, a ambos vendedores se ha capacitado de una a dos veces y también se les ha brindado información de los productos, pero no han logrado cumplir con las metas establecidas, ya que solo se han limitado a hacer llamadas y pocas visitas a los clientes, así que, se necesita mayor capacitación, y conocimiento de los productos, también se requiere nuevas estrategias de ventas para lograr las metas establecidas.

Además; la gerencia solicitó a los vendedores, que en el sistema ERP registren sus cotizaciones a sus clientes, y ellos mismos lo facturen, como se muestra en este proceso, a continuación:

Figura 5
Procesos de ventas



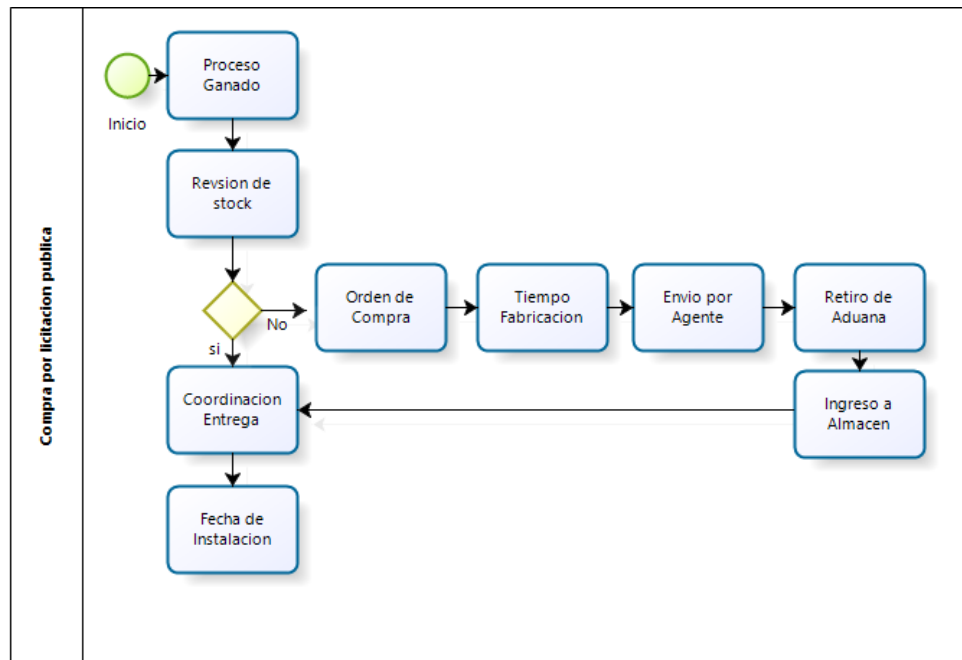
Como se puede observar, cada vendedor debe de realizar este proceso, con el propósito que cada uno pueda registrar y revisar sus ventas mensuales, con esto, ayudaría al área administrativa y contable, pero, este proceso no se llega a cumplir, debido a que se presentaron dificultades en implementación el sistema, y aún más dificultad al momento de realizar la facturación correspondiente.

2.1.2 Área Administrativa

Para diagnosticar el área administrativa, se ha requerido realizar los procesos que se manejan; además, esta área trabaja juntamente con el Gerente General y Comercial, se coordina con ellos las órdenes de compra internacional, pago al proveedor extranjero, y otros asuntos organizacionales. Para ello, se presenta el siguiente proceso por las compras

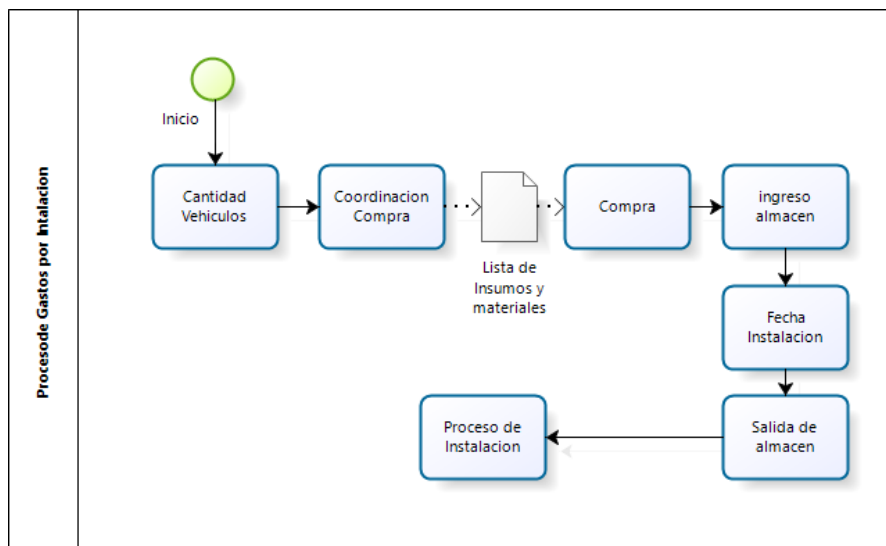
al exterior y, además, se organizan las instalaciones y demás gastos por las ventas, por lo cual mostramos los siguientes procesos.

Figura 6
Proceso de Compra Internacional por Instalación de vehículos



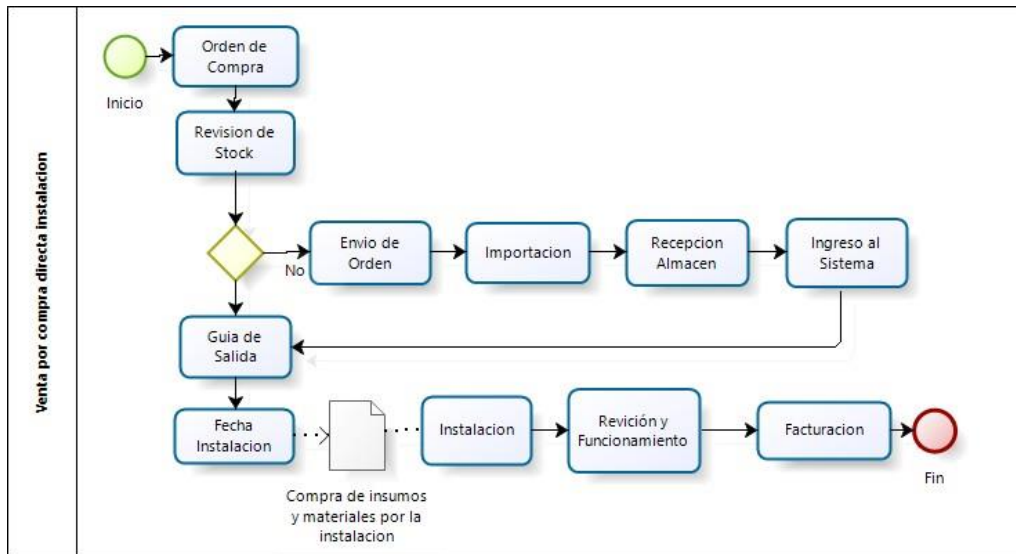
En esta figura, se muestra los procesos por orden compra Internacional, en caso de una compra por equipamientos de más 10 vehículos, para realizar este proceso, se junta el área comercial y administrativa, realizar las coordinaciones y medir el tiempo que tarda en la fabricación. Además, también se requiere, realizar compras de materiales e insumos que se necesitan utilizar en la instalación de los equipos.

Figura 7
Proceso de Gasto en Instalación



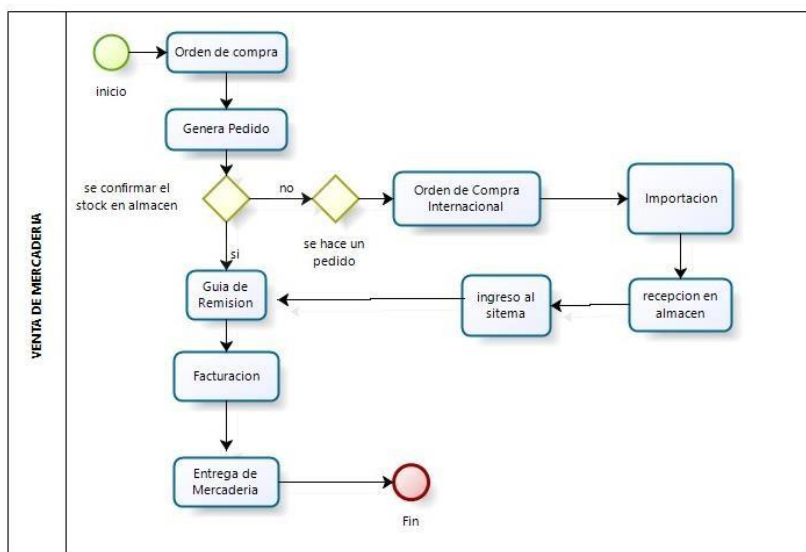
Según se muestra la figura, el proceso de gastos por instalación, se procede con fechas establecidas, este proceso se coordina con el gerente comercial, para las compras que se requieren en la instalación de equipos, esto causa un aumento de responsabilidades administrativas, debido al seguimiento de las instalaciones, para no tener retrasos y terminar la instalación en el tiempo coordinado.

Figura 8
Ventas por Compra Directa por instalación



Con respecto a esta figura, las ventas por instalación que son por compras directas son menos complejas, debido a que la cantidad que son menores a 10 unidades de vehículos; para este proceso, se realizan las coordinaciones correspondientes.

Figura 9
Proceso de Venta c/s stock



Segun la está figura, se realiza una venta de mercadería, el vendedor tiene que enviar su orden de compra y generar un pedido por el sistema, en este proceso que se muestra la venta cuando hay stock y cuando es por importar, este proceso no se llega a realizar debido que los vendedores no llegan a utilizar bien el sistema de la empresa, por causa del retraso en la implementación, y actualización de los movimientos de stock, así que el área administrativa se encarga de apoyar y ayudar en este proceso.

En el caso de las demás funciones administrativas, también se debe tener actualizada la información de la empresa como:

Figura 10
Proceso de renovación SCTR

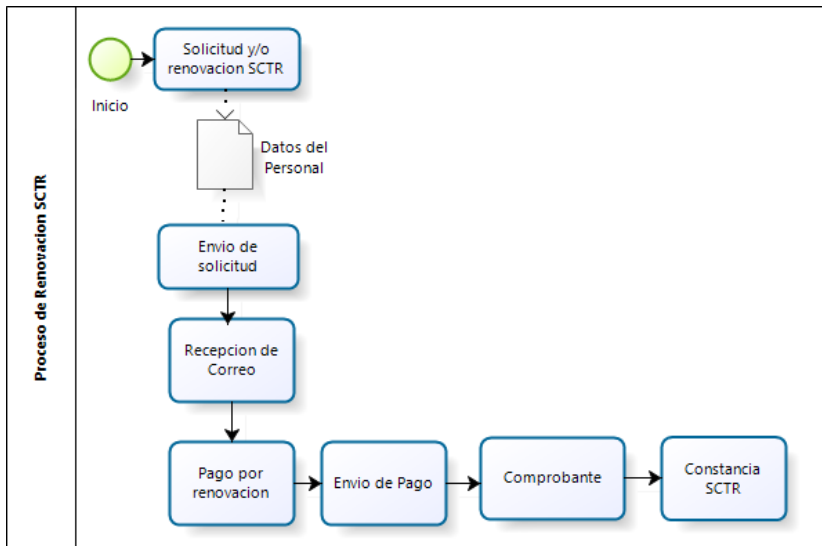
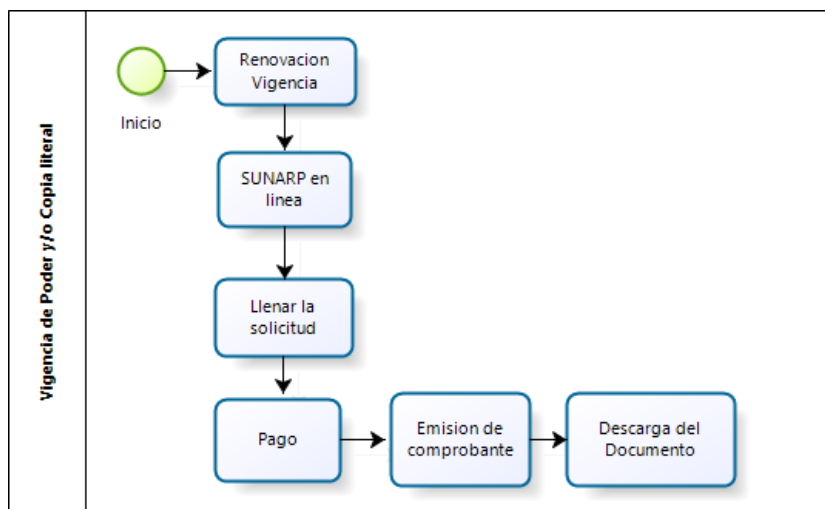
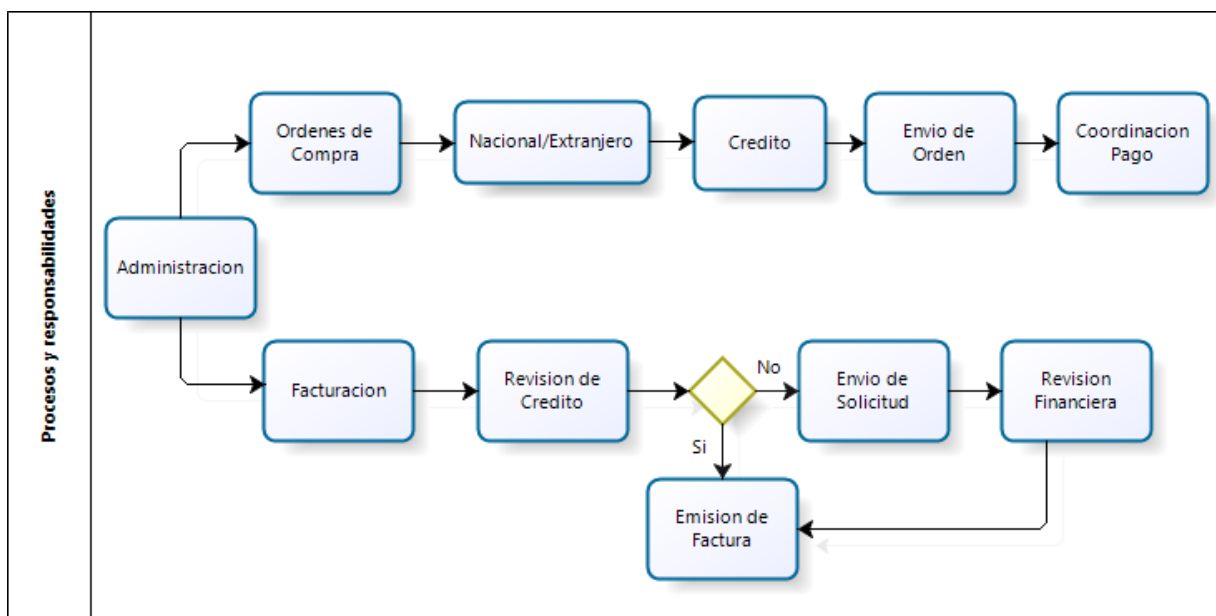


Figura 11
Proceso de Renovación de Documento



Los procesos que se muestran (Figura 10 y 11), son la documentación que debe estar actualizada y vigente, por lo tanto, estos documentos se tramitan mensualmente, en este último año, esos trámites han tardado debido a la acumulación de trabajo, lo cual se envía con urgencia a realizar el proceso de renovación y vigencia, esto genera retraso en el envío de información que se necesita, sobre todo en los proyectos que la empresa participa.

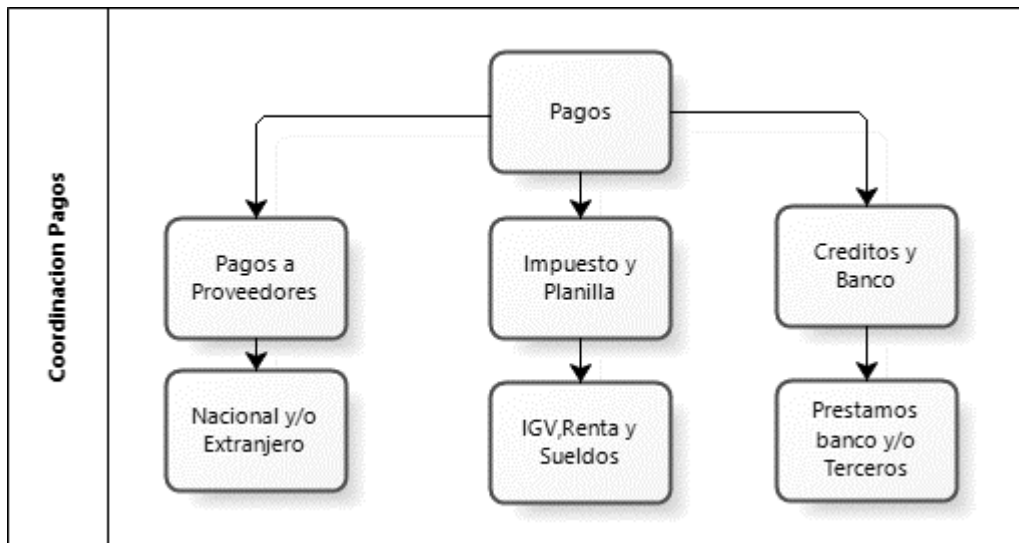
Figura 12
Procesos administrativos



En este cuadro se muestra el proceso administrativo que se debe realizar, con el apoyo administrativo, debido a la carga de trabajo, proceso no se cumple con exactitud, y con el tiempo no hemos podido regularizar toda información y documentación requerida, además de documentar todo en los archivos, y de actualizar información, sin embargo, también apoyamos en las ventas junto con los vendedores, al realizar la facturación, también con la documentación para registro de nuevos clientes, solicitudes de crédito, entre otros;

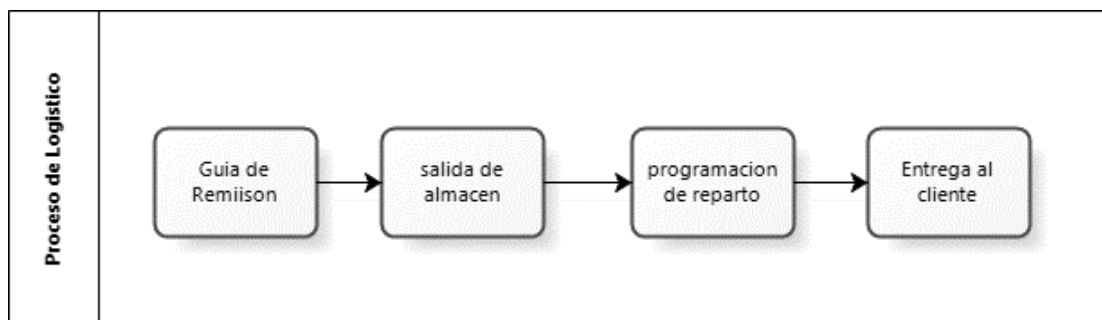
Por lo tanto, el trabajo que tiene esta área aumenta cada vez más, a causa de sistema y de los procesos a realizar, y tambien por el aumento de las ventas por instalación por el sector público, además, en algunas mineras solicitan tambien instalaciones de los productos que ofrecemos.

Figura 13
Pagos de la Empresa



En esta figura, presentamos los pagos que hace el área administrativa, además de la caja chica, son los pagos mensuales que se coordina con el área contable, este proceso define todos los egresos que hace la empresa, como los pagos de planilla e impuestos, para realizar los pagos al exterior que hace la empresa, se debe tener mucho cuidado, con colocar la información de los bancos ya que si hay un error de algún número o letra la transferencia; no se llega a procesar. y para poder corregirlo, es un proceso muy complejo y puede tardar de uno a dos meses, y eso genera retraso con el proveedor extranjero.

Figura 14
Proceso de entrega de mercadería



Este proceso, lo coordina el área administrativa, con el apoyo de los vendedores; quienes nos apoyan con el envío; se organizan con ellos la entrega de la mercadería, además debido a las ventas realizadas hay una falta de registro en el Sistema, lo cual el inventario no cuadra, con el stock del Sistema, con lo que hay en almacén, así que hay una

falta de control logístico de las entregas; además también hay retiros en almacén por las presentaciones que se dan a los clientes.

2.1.3 Área Contable

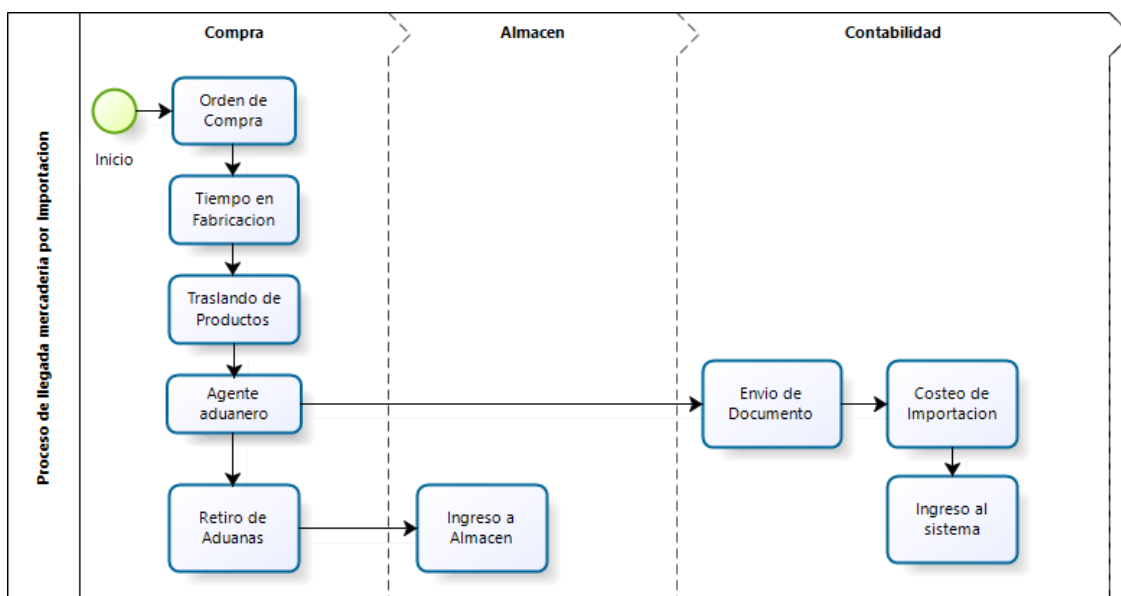
Según la información brindada por la empresa, el área contable tiene dificultades por el Sistema contable contratado; este Sistema se obtuvo el año 2022 en el mes de octubre; con el objetivo de comenzar a utilizarlo en enero 2023; Así que, se comenzó con la implementación de la información, pero ha surgido dificultades al momento de realizar la implementación, y además los consultores del Sistema, no han brindado la información completa, por lo tanto, el sistema no ha logrado los resultados esperados; lo cual genera retrasos al momento de realizar los registros en el sistema, así que no se ha logrado iniciar en la fecha programada, además no se ha completado los registros de las importaciones que se han realizado hasta la fecha.

Por lo tanto, hacemos una relación de las dificultades que se han identificado en el proceso de implementación de sistema los cuales son las siguientes:

- No se ha logrado cerrar los meses, debido que no cuadran los montos
- El registro de importaciones ha generado dificultad en los asientos contables
- Diferencias en el stock, tanto del sistema como en almacén
- Las facturas enviadas a SUNAT tardan en procesar
- Dificultad en los libros electrónicos
- Dificultad al momento de descargar reporte del sistema
- Registro de cobranzas y pagos retrasados
- Los asientos contables no están bien definidos
- Y demás asuntos de contabilidad

Según lo mencionado, encontramos que el sistema contratado, no cumple con todo lo que la empresa necesita, y esto ha generado retrasos y dificultades en la contabilidad, y en el inventario, Además con las Importaciones que la empresa realiza para atención de sus clientes, la documentación de la importación se demora en realizar las entregas, eso ocasiona que no se registre de manera correcta y se haga el análisis de costo de importación para la entrega.

Figura 15
Procesos Importación



Según el gráfico, los procesos que se realizan para la importación se cumplen, pero tarda su tiempo en llegar la información, y reportar todo a contabilidad, para el ingreso al sistema e inventario, además el 40 % de las importaciones son para entrega inmediata, debido a ello, las entregas de mercadería se realizan con Guía de Remisión Física y no Guía remisión electrónica, como la SUNAT lo solicita, además hay registros que no se pueden hacer en el sistema, y se debe hacer de forma manual, Asimismo estos retrasos, dificulta a la organización, y no se logra, tener la información contable actualizada.

Con el propósito de determinar un análisis situacional de la empresa para el diagnóstico, se aplica un cuestionario de Desarrollo Organizacional, mismo que brinda datos para una base de información sólida, para el desarrollo del presente Trabajo de investigación; utilizando la Escala de Lickert, donde el cuestionario consta de las tres variables que son organización, motivación laboral y clima organizacional; para ello, se realizó las siguientes preguntas enfocándose en los 9 colaboradores de la empresa, obteniendo los siguientes resultados:

Pregunta 1.- Edad de los Trabajadores

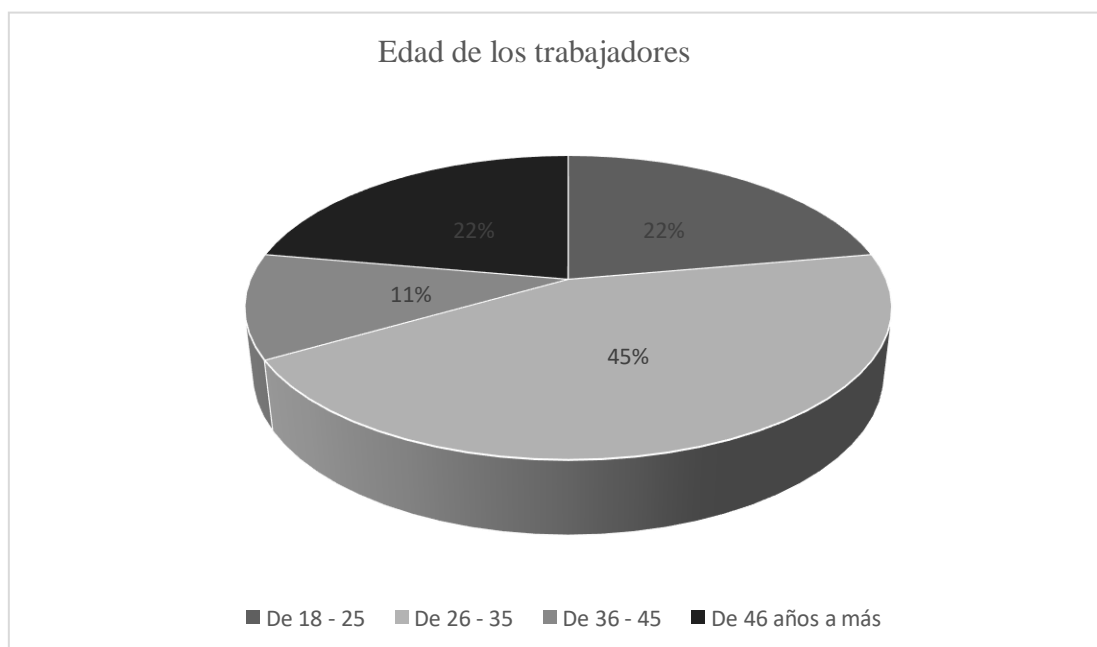
Figura 16

Tabla de la pregunta 1

Edad	N°	%
De 18 – 25	2	22%
De 26 – 35	4	44%
De 36 – 45	1	11%
De 46 años a más	2	22%
Total	9	100%

Figura 17

Gráfico de las de la pregunta 1



Se puede observar, que en los encuestados, el 44% tiene un rango de edad entre 26 – 35 años, un 22% de la población tiene entre los 18 – 25 años, el 22% también tiene un rango de edad de 46 a más años y el 11% tiene un rango de 18-25 años, lo cual indica que el grupo de colaboradores tiene un rango de edad de 26 a 35 años,

Primer Indicador: Organización

Pregunta 2: Conoce los objetivos de empresa

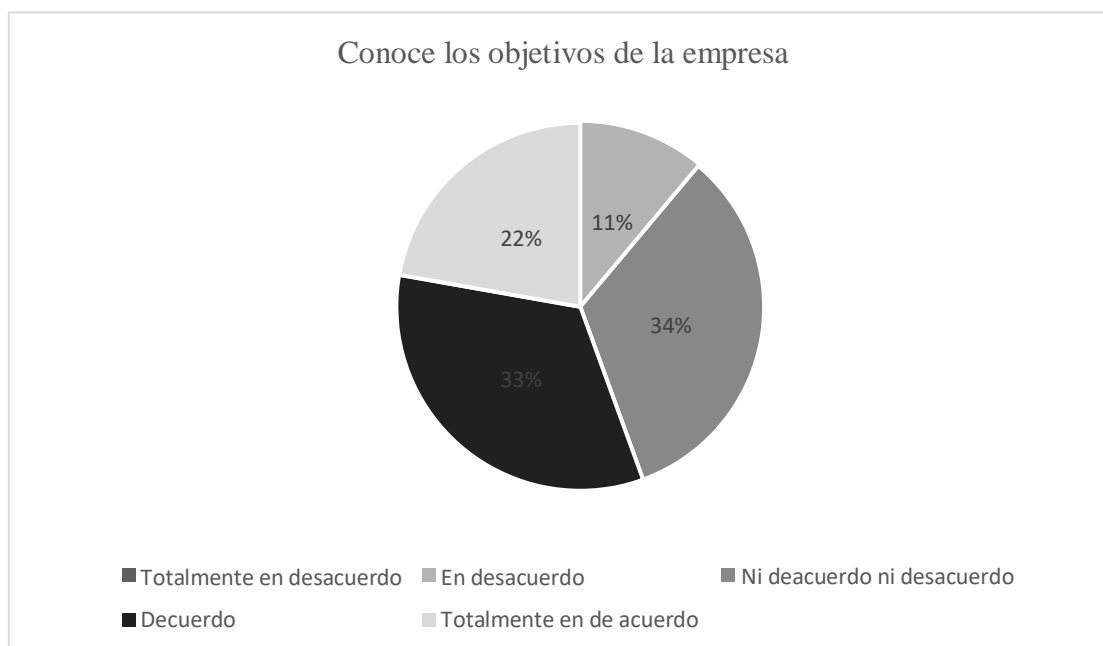
Figura 18

Tabla de la pregunta 2

Escala	N°	%
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo	1	11%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	33%
De acuerdo	3	33%
Totalmente en de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

Figura 19

Gráfico de la pregunta 2



Segun los resultados, el 33% no es ta ni de acuerdo ni desacuerdo con los objetivos de la organizacion, el otro 33% esta de acuerdo con los objetivos y solo el 11% esta totalmente de acuerdo por los objetivos, segun este resultado solo 33% no esta muy Seguro de los objetivos de la empresa, osea ni tiene muy claro la vision de la empresa, esto indica que, no todos los trabajadores de la empresa conocen bien los objtativos, por lo cual, debe compartir con todos los trabajadores los objetivos que la empresa propone.

Pregunta 3: Conoce y se identifica en el organigrama de la empresa

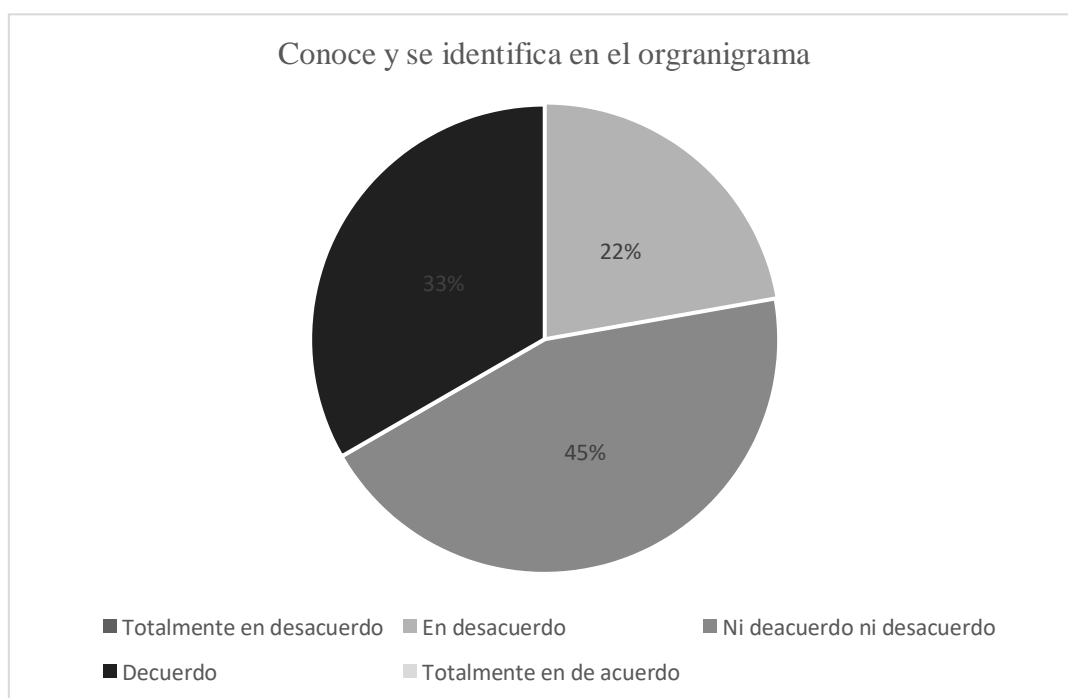
Figura 20

Tabla de la pregunta 3

Escala	N°	%
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo	2	22%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	44%
De acuerdo	3	33%
Totalmente en de acuerdo		0%
Total	9	100%

Figura 21

Grafico de la pregunta 3



Segun el grafico, el 44% de la organizacion no esta ni de acuerdo o desacuerdo con el organigrama de la empresa, solo el 33% esta de acuerdo con el organigrama, y solo el 2% esta en desacuerdo, lo cual Podemos obtener el resultado que la el 44% de la poblacion, no tiene muy claro respecto a su identificacion en la estructura organizacional, asi que, todos los trabajadores de la empresa, se debe indentificar en el orngnigrama de la empresa, con ello, conoceran su posicion y conoceran mejopra a la organizacion.

Pregunta 4: Considera que la division de trabajo esta estructurado adecuadamente

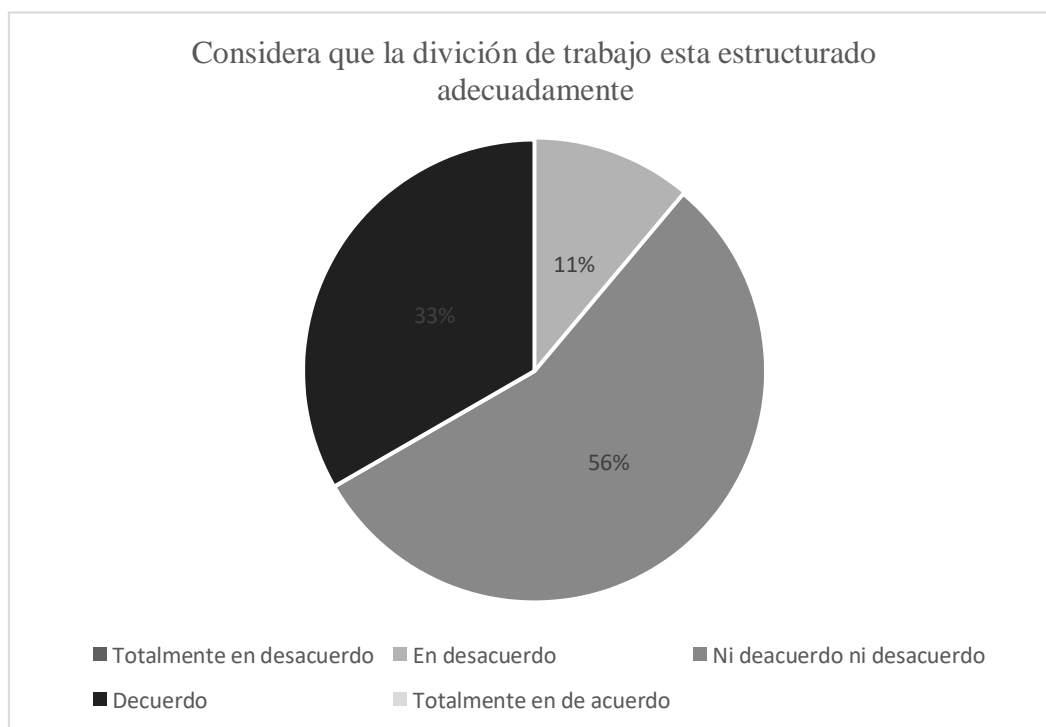
Figura 22

Tabla de la pregunta 4

Escala	N°	%
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo	1	11%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	56%
De acuerdo	3	33%
Totalmente en de acuerdo		0%
Total	9	100%

Figura 23

Gráfico de la pregunta 4



Según los resultados, el 56% de los trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33% está de acuerdo con la división de trabajo y el 11% está en desacuerdo, lo cual nos indica que la mayoría de los trabajadores realizan más funciones para colaborar con la organización, lo cual es requerido conocer y dividir de manera eficiente las responsabilidades en la empresa.

Pregunta 5: Usted cumple mas funciones de lo que le han asignado

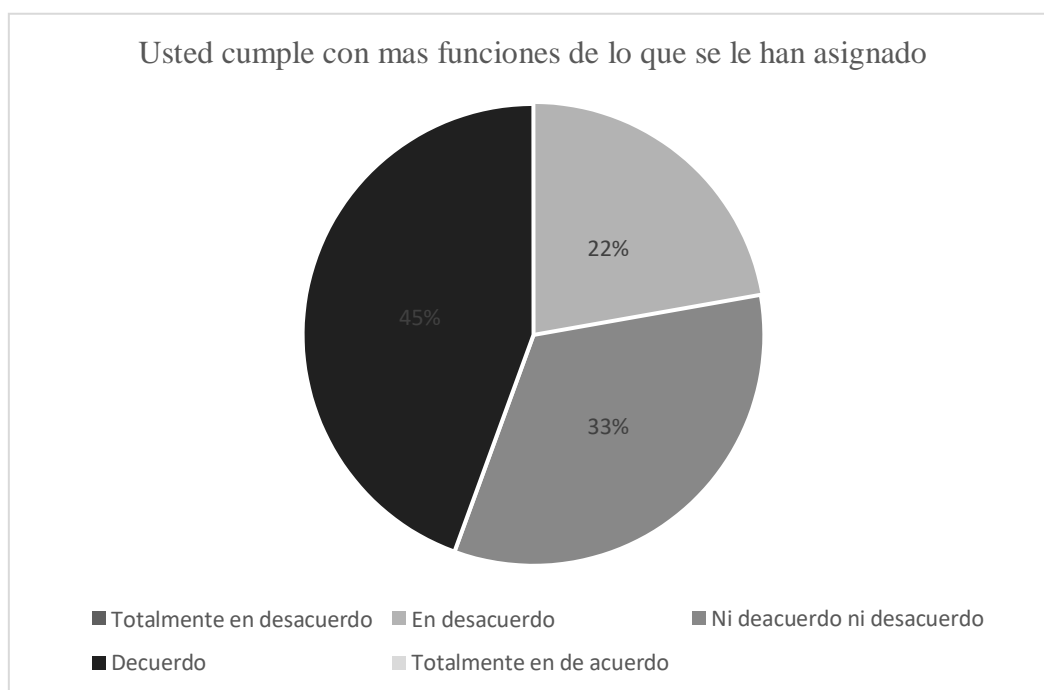
Figura 24

Tabla de la pregunta 5

<u>Escala</u>	<u>N°</u>	<u>%</u>
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo	2	22%
Ni deacuerdo ni desacuerdo	3	33%
Decuerdo	4	44%
<u>Totalmente en de acuerdo</u>		<u>0%</u>
Total	9	100%

Figura 25

Gráfico de la pregunta 5



Segun los Resultados, el 44% de los trabajadores estan deacuerdo en que hacen mas de las funciones asignadas, el 33% esta ni deacuerdo ni desacuerdo con las funciones, y el 22% esta en desacuerdo con las funciones que se designan a los trabajadores, es un indicador de que la organizacion por el crecimiento; este aumentado el trabajo.

Segundo Indicador: Motivacion Laboral

Pregunta 6: La empresa reconoce el trabajo de usted y sus compañeros

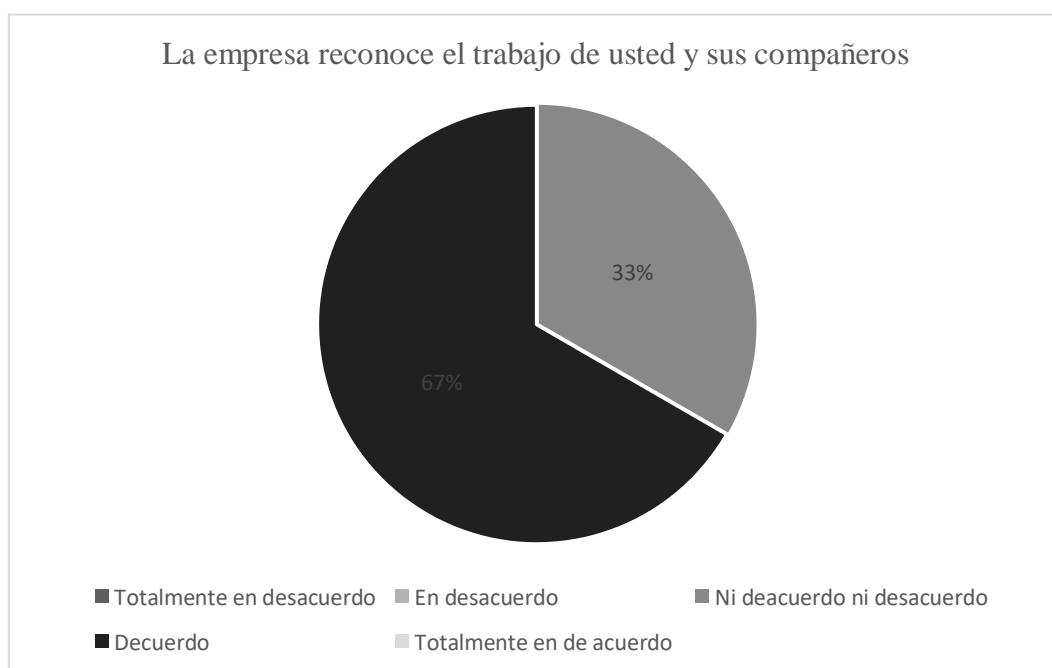
Figura 26

Tabla de la Pregunta 6

Escala	N°	%
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	33%
De acuerdo	6	67%
<u>Totalmente en de acuerdo</u>		<u>0%</u>
Total	9	100%

Figura 27

Gráfico de la pregunta 6



Segun los resultado, el 67% de los trabajadores estan de acuerdo en reconocer que la empresa reconoce el esfuerzo de los trabajadores y el 3% esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el reconocimiento de los trabajadores, este es un indicador, de que la empresa se esfuerza por identificar los esfuerzos de los trabajadores

Pregunta 7: La empresa le brinda capacitaciones frecuentes

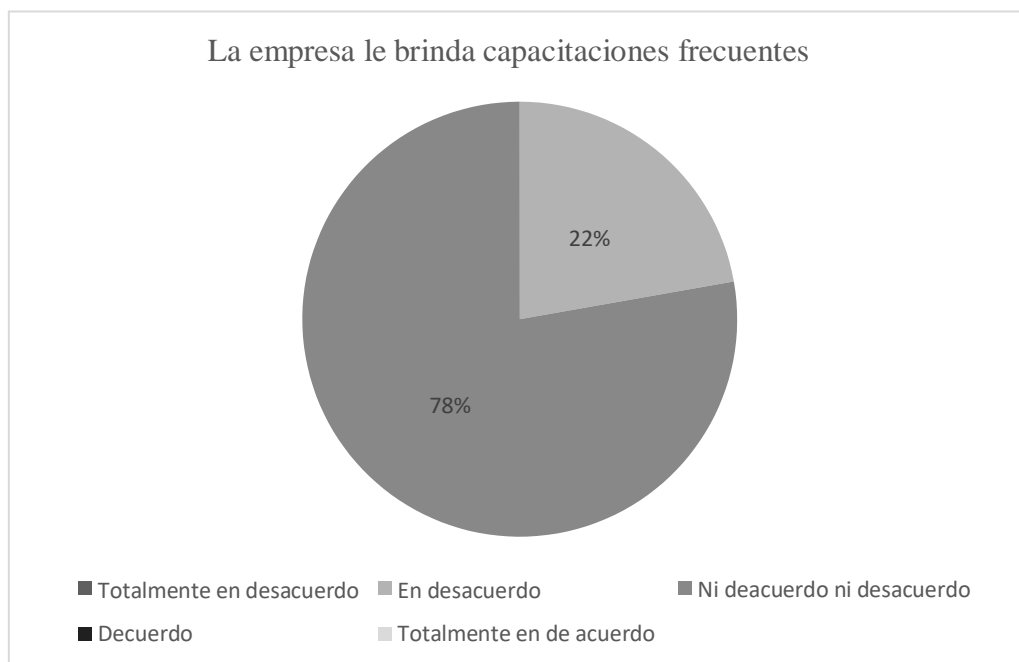
Figura 28

Tabla de la pregunta 7

Escala	N°	%
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo	2	22%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	78%
De acuerdo		0%
Totalmente en de acuerdo		0%
Total	9	100%

Figura 29

Gráfico de la pregunta 7



Según los resultado, el 78% de los trabajadores esta ni de acuerdo ni desacuerdo por las capacitacion, y el 2% esta en desacuerdo de las capacitaciones, este es un indicador de que la empresa, no capacita con regularidad a sus trabajadores, esto tambien se debe a la acumulacion de trabajos y proyectos que se ha presentado en la empresa.

Pregunta 8: Recibe incentivos por su trabajo

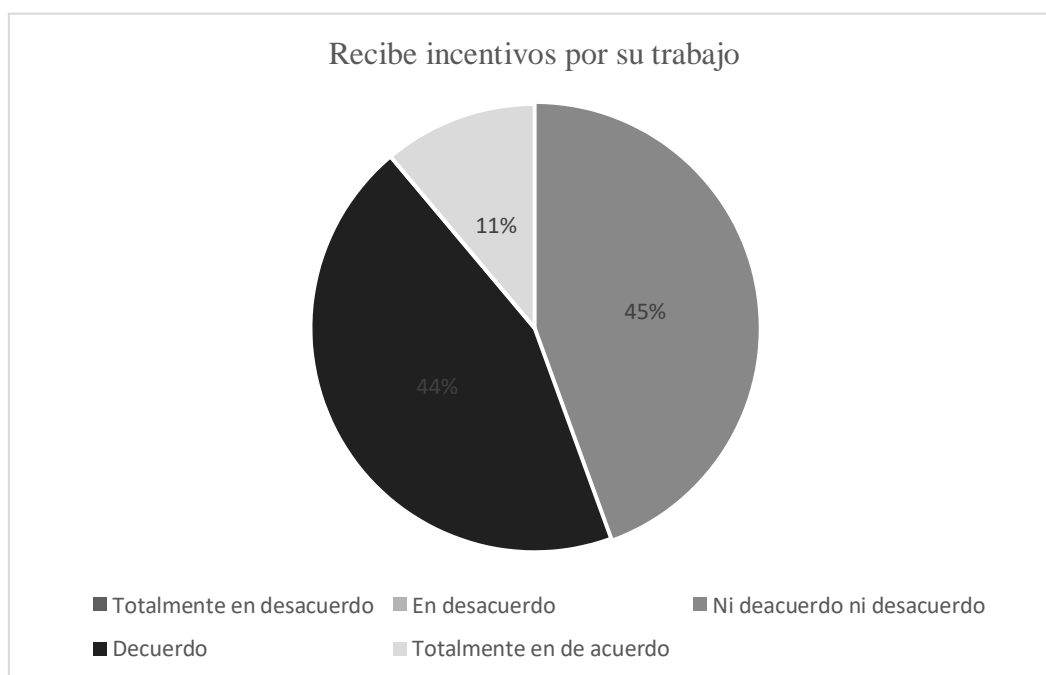
Figura 30

Tabla de la pregunta 8

Escala	N°	%
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	44%
De acuerdo	4	44%
Totalmente en de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

Figura 31

Gráfico de la pregunta 8



Segun los resultados, hay un 44% que esta ni de acuerdo ni desacuerdo y otro 44% que esta de acuerdo con los incentivos que reciben los trabajadores mientras que el 11% esta totalmente de acuerdo con los incentivos que se dan en la empresa,

Pregunta 9: Esta conforme son el sueldo que recibe

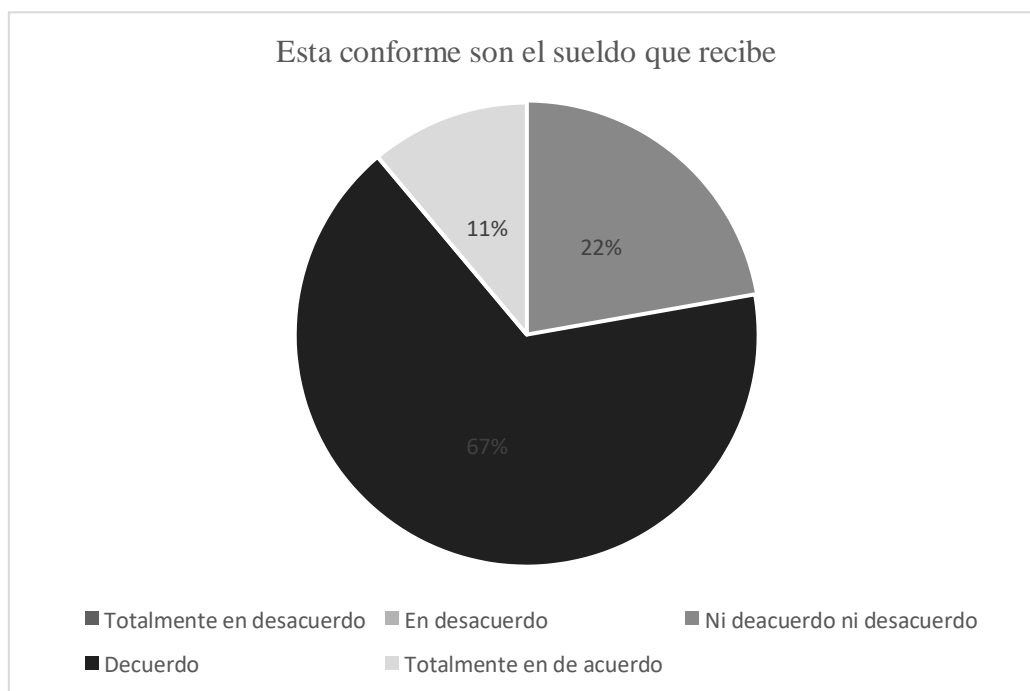
Figura 32

Tabla de la pregunta 9

Escala	N°	%
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	22%
De acuerdo	6	67%
<u>Totalmente en de acuerdo</u>	<u>1</u>	<u>11%</u>
Total	9	100%

Figura 33

Grafico de la pregunta 9



Segun los resultados, el 67% de los trabajadores están de acuerdo con los sueldos que se reciben, mientras que el 22% estan ni de acuerdo no desacuerdo, y el 11 % estan totalmente de acuerdo con los sueldo que la empresa Brinda a sus trabajadores.

Tercer Indicador: Clima Laboral

Pregunta 10: Esta conforme con el ambiente laboral

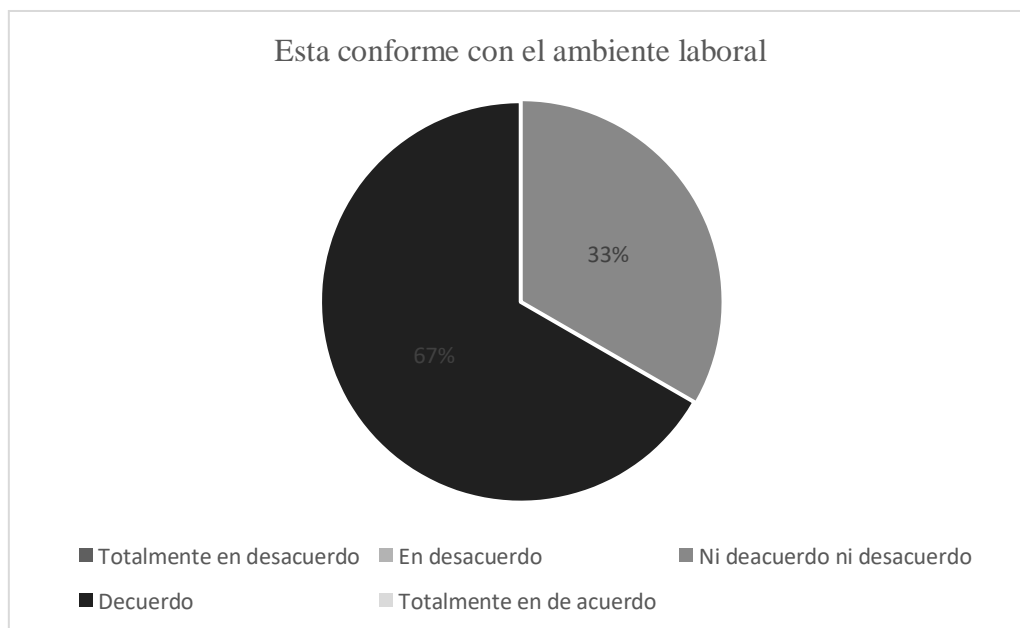
Figura 34

Tabla de la pregunta 10

Escala	N°	%
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	33%
De acuerdo	6	67%
Totalmente en de acuerdo		0%
Total	9	100%

Figura 35

Gráfico de la pregunta 10



Segun los resultados, el 67% de los encuestados esta de acuerdo con el ambiente laboral de la empresa, mientras que el 33% esta ni de acuerdo ni desacuerdo con el ambiente laboral que hay en la empresa, es un indicador que la organizacion, se esfuerza que los trabajadores tengan un buen ambiente, y cumplan sus funciones,

Pregunta 11: Considera que hay buena comunicación dentro de la empresa

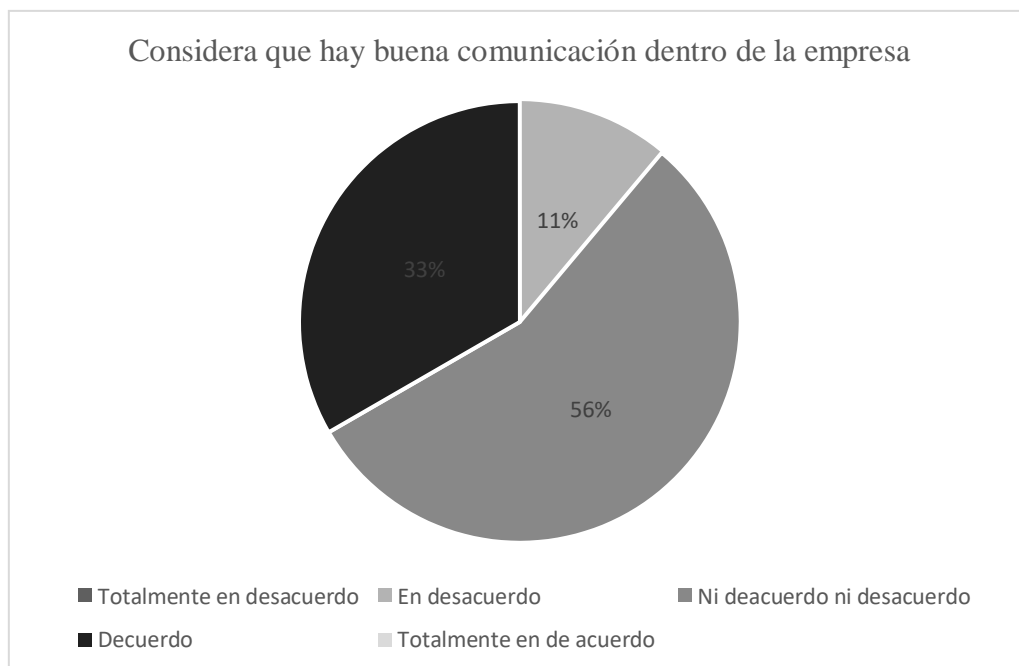
Figura 36

Tabla de la pregunta 11

Escala	N°	%
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo	1	11%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	56%
De acuerdo	3	33%
Totalmente en de acuerdo		0%
Total	9	100%

Figura 37

Gráfico de la pregunta 11



Segun los resultados, el 56% de la organizacion no esta de acuerdo ni desacuerdo por la comincaicon en la organizacion, el 33% estan de acuerdo con la comunicion que hay en la empresa y el 11% esta en desacuerdo, por lo cual hay un indicar de mejoraa en la organización.

Pregunta 12: Su grupo de Trabajo valora su esfuerzo

Figura 38

Tabla de la pregunta 12

Escala	N°	%
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	22%
De acuerdo	7	78%
Totalmente en de acuerdo		0%
Total	9	100%

Figura 39

Grafico de la pregunta 12



Segun los resultados, el 78% de los trabajadores estan de acuerdo con que su grupo de trabajo valora el esfuerzo , y el 22% esta ni de acuerdo ni desacuerdo por su grupo de trabajo, que hay en la organizaicon

Pregunta 13: La empresa lo hacer sentir importante en la organización

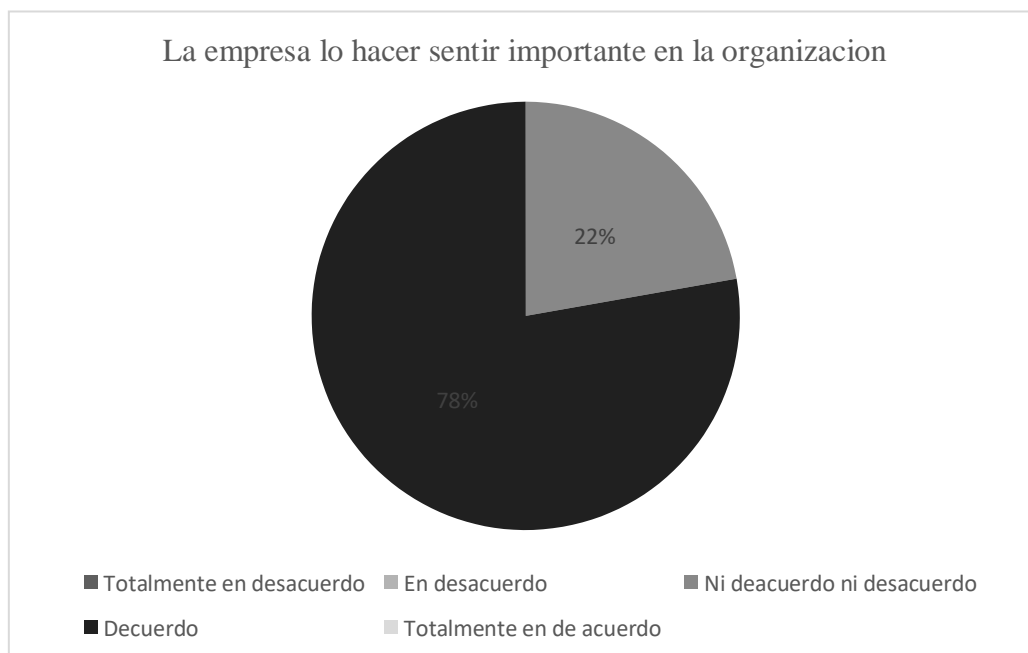
Figura 40

Tabla de la pregunta 13

Escala	N°	%
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	22%
De acuerdo	7	78%
Totalmente en de acuerdo		0%
Total	9	100%

Figura 41

Grafico de la pregunta 13

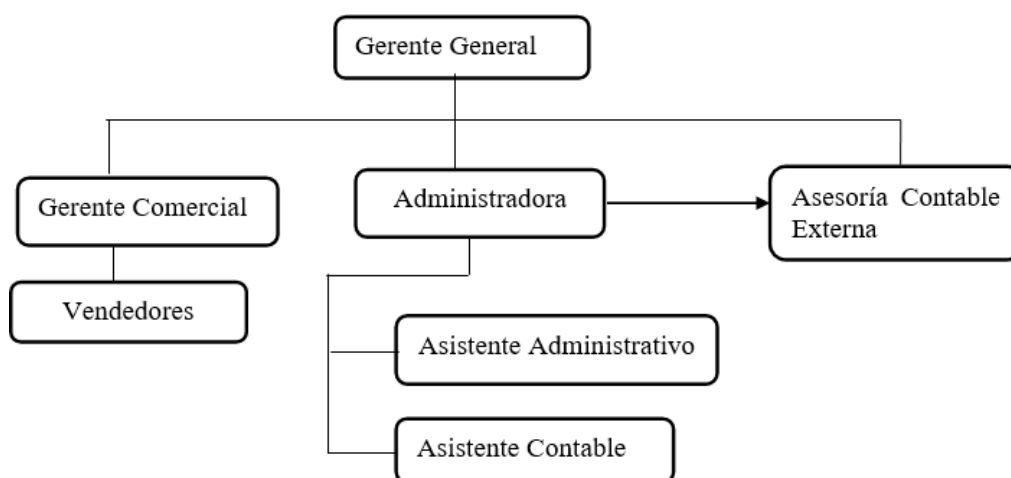


Segun los resultados, el 78% de la organizacion estan de acuerdo en reconocer que lost trabajadores estan, siendo valorados, en la empresa y solo el 22% estan ni de acuerdo ni desacuerdo, en ser valorados por su grupo de trabajo.

3. Plan de Desarrollo

Kaycol sac es un empresa que esta en crecimiento, compara lograr un medicion en su organización, nos acogemos en laorganizcon interna, por lo cual implementaremos una nueva estructuctura organizacional la cual presentamos a continuacion la propuesta de organigrama a la empresa.

Figura 42
Organigrama Propuesto



Según la figura, se muestra una propuesta de estructura organiacional para la empresa, con ello, cada trabajador se puede identificar, según su puesto de trabajo, por lo cual se visualiza la posicion que cada uno tiene en la organización.

Ademas con el diagnostico realizado, y hay muchas responsabilidades para el gerente general y gerente comercial, por lo cual se propone, contratar aun asistente, que pueda apoyar con las funciones de la gerencia, y agendar sus actividades, para lograr mejor productividad y coordinacion en la empresa,

3.1 Estrategias para el Area Comercial

Según el diagnostico realizado,y las lineas de ventas que maneja la organización, se requiere incrementar el nivel de ventas, en la Sector Minería, la Sector Industrial, Seguridad Vial, para ello, se propone lo Siguiente:

- 1.- Crear herramientas visuales especificas como:

- Actualización de catálogos de cada línea de ventas
- Fichas técnicas de productos
- Videos cortos donde se muestre el atractivo del producto,
- Publicidad en redes sociales como facebook
- Actualizar la Página Web de la empresa

2.- Ferias Comerciales

Feria Perumin.- esta feria se organiza cada año en la ciudad de Arequipa y la ciudad de Lima, con el objetivo de promover el rumbo minero en el país; por lo tanto, podemos lograr obtener mayor cantidad de clientes; Así que, hay que considerar participar en esta feria, obtener más clientes, y además el promocionar los productos de la marca Federal Signal, que ya se está haciendo conocido a nivel nacional.

Feria Seguritec.- esta Feria que se organiza cada dos años en la ciudad de Lima, con el objetivo de promover productos para policía, serenazgo, ambulancias, bomberos, entre otras,

Además hay más ferias que se pueden participar como; Feria excom, feria expoproveedores, entre otras, para ello, se requiere, alquilar un stand, elaborar el diseño, armar el stand, mostrando los productos de la marca Federal Signal y otros proveedores, contando con herramientas visuales, o sea catálogos mostrando los productos y sus características

El objetivo de participar en las ferias, es de promover los productos de la Línea Ambar y Línea Industrial y Policial.

Además con la participación de la feria, se puede lograr incrementar nivel de ventas en el área comercial; la feria es un medio de conseguir la mayor cantidad de clientes, por lo cual, deberá conseguir todos los contactos posibles, por consiguiente, armaran una lista de los contactos y enviarán toda información de los productos, y agendar los clientes potenciales.

3.- Aperturar un Área de Marketing

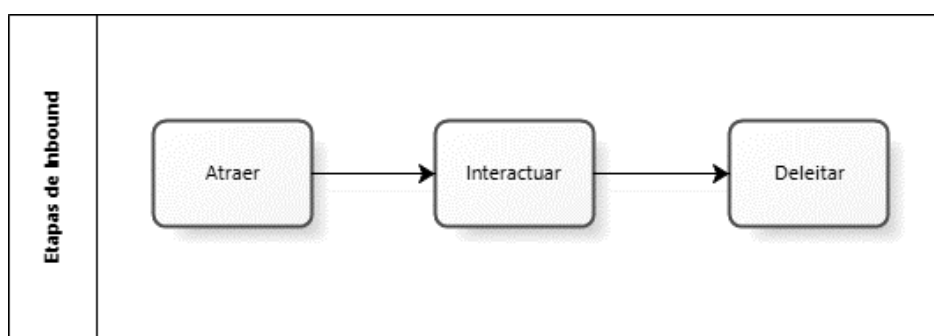
Se propone armar un área de marketing, que se encargará de organizar estas ferias y además modificar todos los diseños para la empresa, además también se encargará de la publicidad en las redes sociales y la página web, con el objetivo de promover los productos de la empresa.

4.- Utilizar metodología de venta

Para lograr mayor cantidad de ventas, se quiere usar una técnica llamada “INBOUND” que significa “ENTRANTE”, es una herramienta comercial, que se utiliza mucho en marketing digital, el objeto de este método es de resolver las necesidades de los clientes y solucionar las dificultades que enfrentan en su labor, para ello, esta técnica maneja tres etapas:

Figura 43

Etapas de Estrategia de venta



Primera Etapa Atraer, para esta etapa, se debe captar la atención del cliente, con la participación de la Feria Peumin, se presentará los productos más comerciales, con ello, se llamará la atención de las personas interesadas en los productos, en ese primer contacto, afianzamos una posición con la persona interesada,

Segunda Etapa; Interactuar, le resolvemos las consultas o preguntas que tenga y le hacemos la invitación de revisar los catálogos, la página web, y demás herramientas digitales, además también le solicitamos sus datos, para brindar mayor información de los productos que este interesado.

Etapa Deleitar, garantizar, que los clientes se sientan satisfechos, felices y tranquilos aun tiempo después de haber realizado una compra. Estas estrategias se realizan en conjunto, con un equipo de trabajo y expertos que ayudan a los clientes en el momento en que estos lo necesitan, con el objetivo de satisfacer sus necesidades.

Con este método se podrá alcanzar las ventas esperadas, además para lograr cumplir con este método, los vendedores programarán un calendario de visitas, se puede visualizar en anexos, y realizar una lista de clientes potenciales, para dar seguimiento y organizar

reuniones, y presentacion de productos, ademas tambien se enviara videos cortos de productos, donde van a visualizar el funcionamiento y caracteristicas.

Tambien se organizara reuniones con los vendedores, y se dara un informe sobre las ventas y/o futuros clientes, con el fin de visualizar los resultados, y el incremento de ventas por vendedores, estas reniones debe ser cada 1 mes o 2 meses, Ademas el gerente comercial de persistit que los trabjadores puedan hacer sus pedido en el sitema, para poder manejar mejor, todos los documentos requeridos para la ventas de prodcutos

3.2 Estrategias para el Area Administrativo

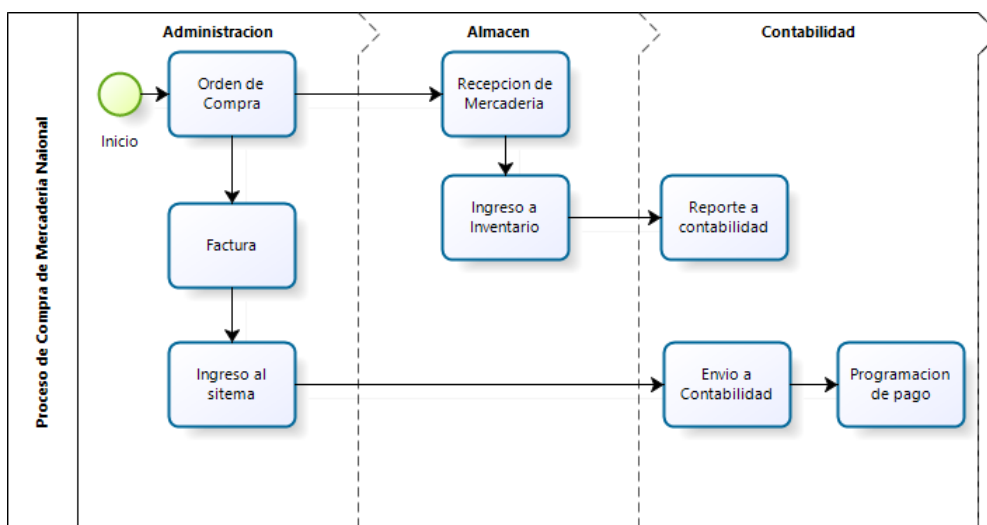
Debido al diagnostico realizado, se nesecita reorganizar los procesos administrativos, ademas hay que definir las responsabilidades del area administrativa y el apoyo que brinda al area comercial, asi que, se debe seguir los siguientes procesos

Primero, se debe planificar los procesos a realizar, lo mas eventuales, que se hacen en la organización,

Segundo; Organizar, documentar y archivar todos los documentos referente a la organización, definir y separar los gastos de la organización, tambien la caja chica

Tener un control de las ordendes de compra internacional, debido a que las ventas han aumentado, y como visulizamos en la figura 6 8 y 9, por locual los pagos se pueden progamar,ademas tambien considerar tener un acuerdo con el agente, por la documencion de aduana, a la vez tambien las compras nacionales,

Figura 44
Proceso de Compra Nacional



En este proceso, podemos visualizar el proceso de compra nacional, lo cual se debe dar seguimiento por la entrega de mercadería y los documentos requeridos para el ingreso al inventario y del sistema, con ello, la documentación se envía a contabilidad para la programación de pago correspondiente.

Se propone realizar un calendario de los pagos, gastos mensuales de la organización, como se puede visualizar en los anexos; se coloca los pagos por renovación de documentos, préstamos, pago a proveedores, pago de impuestos, programación de reuniones y demás asuntos administrativos, a la vez también programar los días de instalación, para tener un mejor control de gastos, para ello armar un calendario y colocar todos los procesos a definir con el área comercial y contable, por ello se debe:

- Realizar una revisión de las guías, por la salida de productos por muestras y también por ventas, para controlar mejor el almacén.
- Llevar un registro independiente de los proyectos que están realizando en la organización por las licitaciones ganadas.

Tercero, el encargo de el área administrativa será el responsable de dar seguimiento al cumplimiento de estos procesos, para lograr las metas de la empresa

Cuarta, tener un auditorio administrativa, con el objeto de evaluar el desempeño de los trabajadores y reconocer el esfuerzo brindado.

3.3 Estrategias para el Área Contable

Después de haber realizado el diagnóstico, se considera encontrar un nuevo sistema contable, que cumpla con los parámetros de la organización, para ello, el Encargado de encontrar el nuevo sistema, será tanto el contador, junto al encargado de los sistemas operativos, en donde ambos serán los responsables; y luego se hará una reunión con la gerencia para confirmar el sistema propuesto, una vez aprobado, se hará la documentación requerida para el contrato e iniciar con la implementación, del nuevo sistema contable.

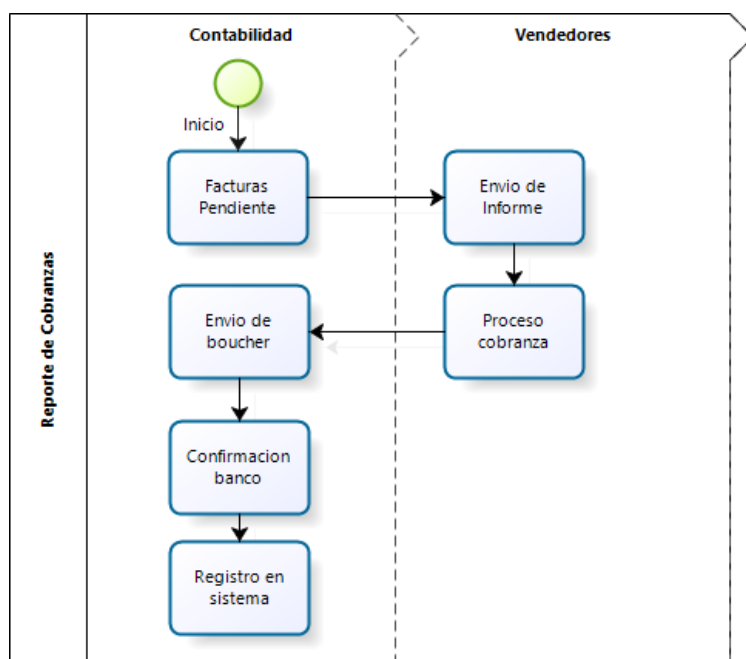
Para lograr esto, se recomienda terminar de ingresar toda la documentación e información al sistema que la empresa tiene actualmente, por ello, se requiere continuar avanzando con los movimientos de Banco, con el objetivo de cerrar los meses y completar los estados financieros.

El objetivo de la organización es de registrar toda información al sistema, y lo que no se pueda registrar se hará de forma manual, para lograrlo se necesita cumplir con los siguientes procesos.

Primero, Organizar reuniones cada 15 días, con el área contable y el área administrativa, juntamente con el contador, y plantear un plan de acción, con el objetivo de registrar todos los documentos al sistema, iniciando con 3 primeros meses, realizando una evaluación, y análisis de los estados financieros, por lo tanto, se debe estar enviando reportes por los avances.

Segundo, para no tener retrasos, también se debe registrar la información diaria, por los movimientos de bancos. Es decir; que se requiere cumplir con el siguiente proceso,

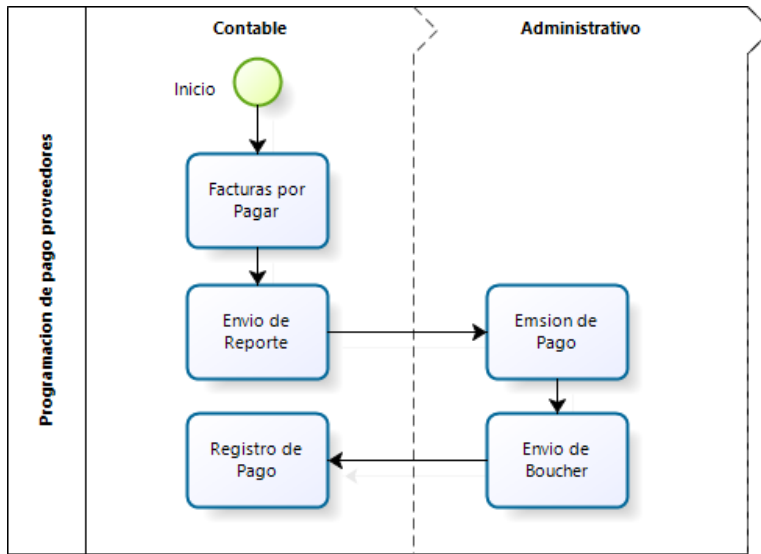
Figura 45
Proceso de Registro de Cobranza



Según la figura, este proceso se debe realizar de manera mensual, generar un reporte de cobranzas y enviarlo a los vendedores, para ello, se creará un grupo de WhatsApp de cobranzas, donde los vendedores enviarán los Boucher de los clientes que han pagado su factura, así el registro de cobranza será diario, esto hace que no tengamos retrasos en los siguientes meses, Además también se realizara programación de pagos a proveedores;

Figura 46

Proceso de Registro de pagos proveedores



Según este proceso el área contable, notificara al área administrativa, los pagos que se deben realizar correspondientes, ósea que apenas se haga la operación se informara de manera inmediata, para su registro contable el sistema.

Tercero, el área contable junto al área administrativa se encargará de realizar una revisión de inventario, esto se hará de manera mensual o cada 2 meses, según se coordine con la gerencia.

Cuarto, se sugiere hacer una auditoria a la empresa, con el objetivo de conocer y analizar las finanzas de la organización, y determinar el crecimiento que la empresa a tenido desde que se creó la organización.

CAPÍTULO IV. PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

En este capítulo, se realizan las conclusiones del presente trabajo de investigación, junto a sus recomendaciones que se propone a la empresa, agregando las referencias bibliográficas de los artículos científicos y los anexos.

4.1 CONCLUSIONES

- En este trabajo de investigación se formuló un plan de desarrollo organizacional para la empresa kaycol sac 2023, para ello, se realizó un diagnóstico a la empresa, con el área comercial, lo más resaltante del diagnóstico, fue realizar las figuras comerciales de la empresa y colocar el organigrama, además especificamos las funciones de los trabajadores, lo que más ayudo fue de que la empresa facilitó la información de las ventas para realizar un diagnóstico en el área, y la organización; para determinar la situación de la empresa, lo más difícil fue identificar cada funciones de los trabajadores, debido a que muchas de los trabajadores tienen mayor responsabilidad que otros; por ello se obtuvo por consultar a cada uno de ellos.
- Para este trabajo de investigación se formuló un plan de desarrollo organizacional para el área administrativa de la empresa kaycol sac 2023, lo más resaltante de diagnosticar esta área, fue de realizar los procesos administrativos, que suceden en la organización, porque el área administrativa cuenta con bastantes responsabilidades, por lo cual se formularon los flujogramas de procesos específicos, lo que más ayudo a realizar el diagnóstico, es de que se recibió el apoyo de los compañeros de trabajo, para identificar cada proceso, y lo más complicado, fue de formular los procesos logísticos debido que no hay una persona encargada, por lo tanto todos apoyan con esa responsabilidad.
- Para este trabajo de investigación se formuló un plan de desarrollo organizacional para el área contable de la empresa kaycol sac 2023, lo más importante de diagnosticar esta área, fue de identificar la falla del sistema contable contratado, porque el sistema no cumple con los parámetros que la empresa necesita, lo que más ayudo a identificar la falla del sistema contable, era de que no se conseguía implementar todos los procesos de la empresa, lo más difícil fue establecer los

asientos contables que la empresa tiene, esto, ha generado retraso en la organización, y no se puede registrar las importaciones, lo cual genera un retraso en los registro de contabilidad y libros electrónicos.

4.2 RECOMENDACIONES

- Para lograr formular un plan de desarrollo organizacional se recomienda a la empresa, al área comercial implementar estrategias de ventas, y contratar a personal capacitado que pueda apoyar con las responsabilidades de los trabajadores, además se recomienda brindar capacitaciones constantes, con el fin de que conozcan los objetivos de la empresa e implementar las estrategias propuestas
- Se recomienda al área administrativa mayor organización; establecer un calendario donde se pueda plantear las actividades y demás asuntos administrativos, para una mejor coordinación con los procesos implementando las estrategias establecidas en el área.
- Se recomienda contratar un sistema contable, con los parámetros que la empresa necesita, para actualizar toda la información, y de tener reuniones con el área contable.

4.3 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, N., & Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955–971. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.133
- Baque, M., Mantuano, J., Merchán, D., & Mero, R. (2020). Comunicación y desarrollo organizacional en la carrera Administración de Empresas, Universidad Estatal del Sur de Manabí. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación Científico-Técnica Multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 5(4), 50–71. <https://doi.org/10.23857/FIPCAEC.V5I4.296>
- Bermejo, M., Suarez, I., & Salazar, M. (2022). Ciencias Holguín Clima Laboral en el Contexto Organizacional. *Ciencias Holguín*, 28. <https://orcid.org/0000-0001-6217-6480>
- Castillo, L. (2021). La gestión por competencias para el desarrollo organizacional en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Industrial Data*, 24(1), 97–120. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.16287>
- Fierro, F. (2020). Cambio Organizacional: Un Modelo que dinamiza la Transformación. *Revista EAN*, 13–31. <https://doi.org/10.21158/01208160.n88.2020.2560>
- García, M., Katherine, E., Arvelo, V., & Giuseppina, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional [The organizational climate and labor motivation as inputs for institutional improvement plans]. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26, 94. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Gómez, J. O. M., & Jiménez, D. C. (2022). El clima organizacional y su influencia en colaboradores en una universidad mexicana. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 13(25). <https://doi.org/10.23913/RIDE.V13I25.1324>
- Grajales, P. (2022). El bienestar organizacional: una invitación a promover el desarrollo autónomo de los individuos. *Revista Perspectiva Empresarial*, 9(2), 3–5. <https://doi.org/10.16967/23898186.789>

- Guarnizo, S., Tapia, A., & Zambrano, F. (2021). El Desarrollo Organizacional como herramienta para el Cambio y la mejora del as empresas comerciales Guayaquil. *Opuntia Brava*, 13. <https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/opbrv13&id=426&div=&collection=>
- Matus, D. (2019). Consultoría en desarrollo organizacional y de negocios in situ. *Signos*, 12(2463–1140), 23–30. <https://doi.org/10.15332/24631140.5418>
- Mayo, P., & Pastora, V. (2018). *La incidencia del clima organizacional en el desarrollo de las organizaciones posmodernas*. 5, 173–188.
- Parrales, J., Figueroa, L., & Peña, D. (2022). El Desarrollo Organizacional Como Apoyo al Sistema Empresarial. *Domino de Las Ciencias*, 8(1), 1201–1217. <https://doi.org/10.23857/DC.V8I1.2548>
- Segredo, A., Garcia, A., León, P., Perdomo, I., & Iv, V. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, 0(24), 86–99. <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>
- Socarras, I., Trujillo, Y., & Vega, R. (2018). *La mejora de los procesos organizacionales para proyectos de desarrollo software*. 12(3), 177–191.
- Urbáez, M., Chiriboga, M., & Intriago, M. (2021). Desarrollo organizacional y supervivencia empresarial en tiempos de pandemia por Covid-19: la experiencia de Avipechichal, Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 187–204. <https://doi.org/10.52080/RVGLUZ.26.E6.12>
- Vasquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258–278. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Vesga, J., García, M., Forero, C., Aguilar, M., Jaramillo, J., Quiroz, E., Castaño, E., Andrade, V., & Gómez, A. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. *Suma Psicológica*, 27(1), 52–61. <https://doi.org/10.14349/sumapsi.2020.v27.n1.7>

4.4 ANEXOS

CUESTIONARIO

Instrucciones

El presente cuestionario está elaborado con ciertas frases, que nos permitirá hacer una mejor descripción y percepción de la organización, con fin de recolectar la información para un diagnóstico empresarial, para ello, debes responder con sinceridad, así que, rogamos que marque con una X, según la siguiente escala:

1.- Edad de los trabajadores

- Entre 18 – 25 años ()
- Entre 26 – 35 años ()
- Entre 36 – 45 años ()
- Entre 46 años a más ()

Desarrollo Organizacional					
Indicadores	Escala de Valores				
	1	2	3	4	5
Organización					
2.- Conoce los objetivos de empresa					
3.- Conoce y se identifica en el organigrama de empresa					
4.- Considera que la división de trabajo está estructurado adecuadamente					
5.- Usted cumple más funciones de lo que le ha asignado					
Motivación Organizacional					
6.- La empresa reconoce trabajo de usted y sus compañeros					
7.- La empresa brinda capacitaciones frecuentes					
8.- Recibe incentivos por su trabajo					
9.- Esta conforme con el sueldo que recibe					
Clima Organizacional					
10.- Esta conforme con el ambiente laboral					
11.- Considera que hay buena comunicación dentro de la empresa					
12.- Su grupo de Trabajo valora su esfuerzo					
13.- La empresa lo hace sentir importante en la organización					

Rango	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

MES						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
					1	2
3	4	5	6 Pago de impuestos - renta	7	8	9
10 Intalación de 15 camionetas	11 Intalación de 15 camionetas	12 Intalación de 15 camionetas	13 Intalación de 15 camionetas	14	15 Pago de Credito	16
17	18 Renovación de Vigencia	19	20 Pago de recibir entel	21 Viajar a arequipa (vendedor)	22 Reunir con Contabilidad	23
24	25 Pago de proctamar	26	27	28	29 Renovación de SCTR	30
31 Pago de Planilla	Notas: Proxima Feria EXCOM					