



NSA
COMPUTADORES

Diseño de un plan de mejoramiento organizacional para la empresa Nsa

Computadores S.A.S.

Informe de prácticas

Elaborado por:

María José Salazar Simanca.

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica

Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas

Programa de Administración de Empresas

Aguachica, Cesar

2023

Diseño de un plan de mejoramiento organizacional para la empresa Nsa

Computadores S.A.S.

Informe de prácticas curriculares realizadas en la empresa Nsa Computadores

S.A.S

Elaborado por:

María José Salazar Simanca.

Asesor:

Kennia Escobar Ruíz

Administrador de Empresas

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica

Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas

Programa de Administración de Empresas

Aguachica, Cesar

2023

DEDICATORIA

Dedico el resultado del presente informe, principalmente a Dios, quién me ha concedido la fortaleza y perseverancia para afrontar cada día.

También quiero dedicarle este trabajo a mi familia, quienes aportaron esa dosis de amor y esperanza, que apartó la angustia de mí. A mis padres, quienes me apoyaron en todo momento, me educaron y me enseñaron a ser la persona que soy hoy, les dedico gran parte de este informe y todos los logros de mi vida.

María José Salazar Simanca

AGRADECIMIENTOS.

De ante mano, agradecer a Dios por darme, salud, perseverancia, y por ser mi compañía durante la realización de estas prácticas.

También quiero agradecer hoy y siempre a mis padres quienes me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Infinitamente agradecida con ellos, quienes con su gran cariño me han impulsado a cumplir todas mis metas propuestas, sin importar las adversidades, les agradezco su gran esfuerzo por brindarme lo necesario, a pesar de las carencias económicas, lucharon por mi bienestar, me otorgaron su comprensión y cariño, evidentemente sin su esfuerzo esto no sería posible.

Mi más sincero agradecimiento a mi asesora de prácticas, por tener la disposición y amabilidad de guiarme de forma comprensiva, con dedicación y paciencia en este proceso, sin sus consejos, correcciones y gran devoción, no hubiese logrado culminar este proceso.

Así mismo, agradezco a la Sra. Natividad Sánchez Anillos, por abrirme las puertas de su empresa, y permitirme aprender tantas cosas, le agradezco darme la oportunidad de ser parte de su organización, gracias por todo su apoyo, por las enseñanzas y por la experiencia vivida, por ser una ficha clave en mi crecimiento profesional, por brindarme su confianza, cariño, y por enseñarme la realidad del campo laboral.

Agradezco al Sr. Marcos estrada, asesor de ventas de Nsa Computadores S.A.S.
Gracias por la colaboración brindada durante todo mi proceso de prácticas, por tenerme
paciencia y estar ahí para resolver mis dudas.

Agradecida conmigo misma, por no desistir, a pesar de los altos y bajos, por
mantenerme serena aun con mil tormentas emocionales. Agradecida infinitamente con
todos y cada uno de los que nombre.

María José Salazar Simanca

Introducción.

El presente informe de prácticas tiene como principal fin dar a conocer las actividades que se realizan en la empresa Nsa Computadores S.A.S, su estructura organizacional, cómo está constituida, y expresar la experiencia de la estudiante “*María José Salazar Simanca*” como practicante en dicha organización, argumentar las habilidades y saberes adquiridos en este proceso de fortalecimiento académico.

Así mismo, se dará a conocer las funciones del estudiante, como practicante, se justificará en el área administrativa, donde evidenciará la implementación de conceptos y herramientas aprendidas en las clases del programa administración de empresas en la universidad popular del Cesar, a través de un plan de mejoramiento organizacional a la empresa Nsa Computadores S.A.S.

GLOSARIO.

Formalización: Las microempresas son las que cuentan con un personal no superior a 10 trabajadores y con activos totales inferiores a 501 salarios mínimos mensuales legales vigentes¹. La empresa Nsa Computadores S.A.S, se encuentra constituida como micro empresa, gozando de las obligaciones y beneficios de estas.

Micro empresa: Las microempresas son las que cuentan con un personal no superior a 10 trabajadores y con activos totales inferiores a 501 salarios mínimos mensuales legales vigentes². La empresa Nsa Computadores S.A.S, se encuentra constituida como micro empresa, gozando de las obligaciones y beneficios de estas.

Organización: Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas³.

Recursos tecnológicos: recursos tecnológicos son aquellos elementos provenientes de la innovación científico-técnica que posibilitan o facilitan alguna labor, especialmente productiva. Más simplemente, se trata de los aportes de la tecnología a los demás campos productivos del ser humano, haciendo posible, o más fácil y más rápido, alcanzar un objetivo⁴. Nsa Computadores S.A.S. provee a sus clientes una variedad de recursos tecnológicos, según lo solicitado por el cliente.

¹ (Blanco, 2020).

² (Blanco, 2020).

³ (Economipedia, 2020).

⁴ (Concepto, 2021).

Remuneración por prestación de servicios: En este tipo de remuneración, La empresa sólo paga el valor acordado por el servicio. El empleador no se hace cargo ni de licencias de maternidad, ni de pago de incapacidades, ni beneficia con primas, ni asume cuotas para cesantías, pensiones, salud, vacaciones o beneficios parafiscales⁵. Entre su personal de servicios de la micro empresa Nsa Computadores S.A.S el contador y el domiciliario reciben su remuneración por prestaciones de servicios, la micro empresa solo les remunera el valor el servicio prestado.

Remuneración por comisiones: La remuneración por comisiones es una forma de pago que puede beneficiar a las dos partes; al trabajador porque puede incrementar su remuneración al esforzarse más; al empleador porque paga en la medida en que el trabajador sea productivo⁶. En Nsa Computadores S.A.S. los asesores asignados de ventas reciben una remuneración por comisiones, la cual equivale a un 30% de la utilidad de la venta.

Siigo Contador: Siigo contador es un software contable o programa especialmente diseñado para administrar la información financiera de personas naturales o jurídicas de manera sistematizada, centralizada y simplificada que se puede vincular con las plataformas en la nube de sus clientes para acceder a sus datos contables, actualizados, en tiempo real y sin necesidad de movilizarse⁷. Nsa Computadores S.A.S. realiza sus operaciones contables a través del siigo, así mismo el control de los impuestos lo realiza por medio de este software contable.

⁵ (Abogados.com.co, 2016).

⁶ (Gerencie.com, 2022).

⁷ (Contador, s.f.)

Tabla de Contenidos

Capítulo 1 Aspectos básicos de la empresa.	13
1.1. Actividad económica que desarrolla la empresa.	15
1.2. Misión.	16
1.3. Visión.	16
1.4. políticas.	16
Políticas internas.	16
Políticas externas.	17
Políticas de cambio.	17
Políticas de privacidad.	18
1.5. Valores.	18
1.6. Organigrama.	20
1.7. Área específica de la práctica.	21
1.8. Nota aclaratoria.	22
Capítulo 2 2 Actividades específicas de la práctica profesional.	22
2.1 Diseño de un plan de mejoramiento organizacional para la empresa Nsa Computadores S.A.S.	22
2.2 Diagnostico.	22
2.3 Justificación.	24
2.4 Objetivos.	26
2.4.1 Objetivo general.	26
2.4.2 Objetivo específico.	26
2.5 Plan de actividades.	26
Capítulo 3.....	27
3. Desarrollo de la práctica 27	27
3.1 Desarrollo del objetivo específico 1: Identificar la situación en la que se encuentra la empresa Nsa Computadores S.A.S en cuanto a sus debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas.....	28
1.9.....	30
3.2 Desarrollo del objetivo específico 2: Analizar los aspectos negativos identificados en la empresa Nsa Computadores S.A.S.	35
3.3 Desarrollo del objetivo específico 3: Plantear un plan de mejoramiento que ayude a contrarrestar las fallas internas, identificadas en la empresa Nsa Computadores S.A.S. 37	37
2.6 Conclusiones.	44
2.7 Recomendaciones.	45
Bibliografía	45

Lista de tablas

Tabla 1. Aspectos básicos de la empresa.....	13
--	----

Tabla 2. Plan de actividades.....	26
Tabla 3. Contexto interno	28
Tabla 4. Factores internos Nsa Computadores S.A.S	28
Tabla 5. Contexto externo.....	30
Tabla 6. Factores Externos Nsa Computadores S.A.S.....	30
Tabla 7. Análisis D.O.F.A. Nsa Computadores S.A.S	32
Tabla 8. Formulación estratégica Nsa Computadores S.A.S	33
Tabla 9. Debilidades Nsa Computadores S.A.S	35
Tabla 9. Tabla dinámica para el debido control de gastos.....	38
Tabla 10. Plan de actividades para garantizar la comunicación en la empresa Nsa Computadores S.A.S.....	44

Capítulo 1

Aspectos básicos de la empresa.

Tabla 1. Aspectos básicos de la empresa

Razón Social	Nsa Computadores S.A.S.
Dirección	Carrera 16 No 76-42 Oficina 403 Edificio el lago, Bogotá, Colombia 111711
Teléfono	311 2299591
Página web	www.nsacomputadores. com.co.
Correo electrónico	nsacomputadores@nsacomputadores.com.co

Nsa Computadores S.A.S. Es una micro empresa con más de diez años en el mercado, dedicada la distribución y venta de computadores torres, portátiles, sistemas Pos, tarjetas de Video, tarjetas de sonidos, Boards, procesadores, discos duros, cajas Thermaltake, equipos Janus, Accesorios Genius, accesorios para Gamers, memorias

internas y externas, monitores de todas las marcas y una gran variedad de equipos tecnológicos. Su experiencia, y calidad humana, le ha permitido consolidarse y mantenerse en el mercado como una empresa responsable.

Nsa Computadores S.A.S. Adquiere su razón social en alusión a las iniciales de su representante legal “Natividad Sánchez Anillos” y a su actividad económica principal “Comercio al por menor de computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicaciones”

Como se expuso con anterioridad, la representación legal de la presente sociedad por acciones simplificada, se encuentra a nombramiento de Natividad Sánchez Anillos, cuyos conocimientos, más que académico, han sido empíricos, quien, a pesar de no contar con estudios profesionales, ha logrado mantener una organización por más de diez años, al estar respaldada por una sólida experiencia en el ámbito empresarial y comercial.

Natividad Sánchez Anillos inicialmente trabajó para una empresa igualmente dedicada a la venta de equipos tecnológicos, posteriormente constituye su propia organización, a modo de persona natural en el año 2004 donde se abrió paso como independiente en el mercado tecnológico. Al adquirir fidelidad de los clientes, logra tramitar a persona jurídica, por acta NO. De asamblea constitutiva del 12 de mayo de 2011, inscrita el 13 de mayo de 2011 bajo el número 01478660 del libro IX, dando origen a la microempresa Nsa omputadores S.A.S. con NIT 900435481-1.

Entre sus responsabilidades, calidades y atributos se encuentran:

- Impto. renta y compl. régimen ordinario

- Retención en la fuente a título de rent
- Retención en la fuente en el impuesto
- Obligado aduanero
- Informante de exogena
- Obligado a llevar contabilidad
- Impuesto sobre las ventas - IVA
- Facturador electrónico
- Informante de beneficiarios finales

Nsa Computadores S.A.S se identifica con Naturaleza Jurídica, clase I (Riesgo Mínimo) y su composición del capital es 100.0% Nacional privado, se encuentra ubicada en Bogotá, Colombia, con dirección Cra 16 No76-42 oficina 403 edificio el lago, una de las estrategias que aplica esta micro empresa, con frecuencia, son los envíos nacionales, esto le ha permitido mantener clientes fijos en otras ciudades. Así mismo crea convenios con grandes empresas, a las que le provee equipos tecnológicos.

1.1. Actividad económica que desarrolla la empresa.

Su actividad económica principal se encuentra establecida en el código 4741: comercio al por menor de computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados; seguida como actividad secundaria el código 7730 Alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinaria, equipo y bienes tangibles n.c.p. Otras actividades, código 9511 mantenimiento y reparación de computadores y de equipo periférico.

1.2. Misión.

Proveer equipos tecnológicos de calidad a precios asequibles, en Nsa Computadores S.A.S estamos comprometidos en brindar los mejores resultados con todos nuestros clientes a través de un servicio eficiente, cómodo y seguro.

1.3. Visión.

Ser una empresa reconocida a nivel nacional, competitiva y productiva, posicionada en el mercado tecnológico, prestigiada por el buen servicio hacia nuestros clientes, y por la búsqueda constante de impactar positivamente la vida de todos nuestros colaboradores.

1.4. políticas.

En pro de cumplir con los valores de la empresa, y trabajar por alcanzar la visión de esta, se establecieron una serie de políticas:

Políticas internas.

- El personal brindará un trato integral, a todos nuestros clientes sin excepciones ya sea en solicitudes, asesorías o reclamos.
- El personal de la empresa resaltará en su comportamiento los valores básicos de la organización, manteniendo una conducta ética y moral.
- El personal de la empresa responderá y acatará las tareas y obligaciones asignadas.
- El personal de la empresa respetará los horarios establecidos por la administración.

- El personal de la empresa mantendrá una buena higiene en su presentación personal.
- No se enviará ningún pedido, sin antes ser soportado el pago en las cuentas establecida por la empresa.
- La empresa cumplirá los compromisos acordados con los grupos de interés.

Políticas externas.

- No se fumará dentro de la empresa
- Se fomentará un ambiente integral, e higiénico.
- El cliente debe mantener un comportamiento respetuoso hacia el personal de la empresa.

Políticas de cambio.

En Nsa Computadores S.A.S estamos comprometidos en cumplir con la satisfacción del cliente, en caso de presentar, inconformidad con un equipo o servicio adquirido, debe tener en cuenta lo siguiente.

La garantía, puede variar dependiendo el equipo o parte, que cliente solicite, su tiempo de garantía será informada al cliente, al momento de hacer la cotización, o al momento de este solicitarlo.

- La garantía no puede presentar golpes o mal uso.

- Para solicitar la garantía, debe presentar las respectivas etiquetas entregadas en el equipo.

- El costo del envío y reenvío estarán a cargo del cliente.
- Se dará respuesta a la solicitud de garantía, en 7 días hábiles

Políticas de privacidad.

Nsa Computadores S.A.S está comprometida a respetar los derechos de privacidad de todos sus colaboradores, y todas aquellos que suministren sus datos.

Nsa Computadores S.A.S podrá solicitar información a sus colaboradores, siempre y cuando estos así lo deseen y lo permitan. Dicha información será utilizada para lograr una mayor atención a sus solicitudes y necesidades. Así mismo, para realizar las respectivas cotizaciones, es necesario que el cliente suministre los siguientes datos: nombre, teléfono, número de identificación, ciudad, dirección de residencia. La información proporcionada a Nsa Computadores S.A.S no será compartida con ningún tercero.

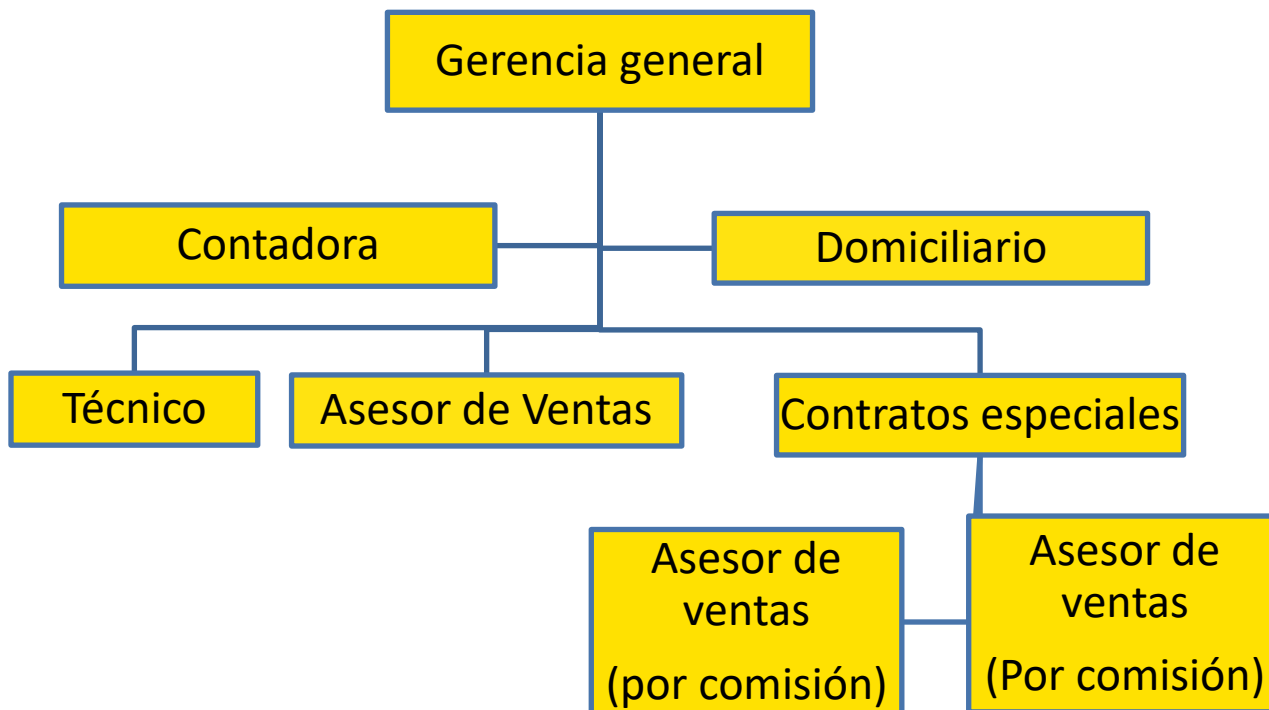
1.5. Valores.

Su organización y actividades se basan en cuatro valores principales, los cuales son fundamentales a la hora, de realizar cada actividad de la empresa, estos son:

- Vocación al servicio: El cliente es la razón de ser de Nsa Computadores S.A.S

- Excelencia: Estamos comprometidos a proveer equipos de calidad, y desarrollar un servicio excelente, ante cualquier solicitud garantizamos hacer las cosas de manera correcta, con seguridad y los procedimientos requeridos.
- Trabajo en equipo. En Nsa Computadores todos y cada uno es pieza fundamental de la empresa, y pieza clave para el alcance del objetivo, como equipo hacemos lo posible de que los involucrados se sientan a gusto con la empresa, y den lo mejor de sí.
- Integridad. la base de nuestra empresa es operar de manera ética, bajo una moral evidente e intachable, Nos apasiona, cumplir con las condiciones y términos establecidos, garantizando la transparencia, el respeto y un trato integral hacia todos los colaboradores.

1.6. Organigrama.



Nsa Computadores S.A.S. cuenta con una estructura organizacional vertical, encabezada por la Gerencia General, llevada a cabo por la representante legal; como asistente o prestadores de servicios, se encuentra la contadora y el domiciliario, quienes evidentemente no están incluidos en nómina, pero, reciben una remuneración por prestaciones de servicio.

En la nómina de la empresa se encuentra incluido el técnico responsable del mantenimiento de equipos, debido a que la empresa necesita diariamente de sus servicios y un asesor de ventas. Nsa Computadores S.A.S. posee entre sus contratos especiales, dos asesores de ventas, externos, quienes reciben una remuneración por comisión.

1.7. Área específica de la práctica.

La estudiante durante el desempeño de sus prácticas curriculares, le fue otorgado el cargo de analista de control administrativo, sus actividades se desarrollan en el área administrativa de la empresa Nsa Computadores S.A.S. donde llevó a cabo las siguientes funciones:

- Elaboración, registro y envío de facturas electrónicas: El estudiante, se responsabiliza en el periodo de practica de la recepción, emisión de facturas y su respectivo control, esto a través del programa contable Siigo y hoja de cálculo Excel
- Control de gastos, balances de situación: En este cargo el practicante tuvo la responsabilidad de implementar formatos para manejar el control de algunos procesos como el control de gastos, se le asigno como actividad realizar un control y los respectivos análisis financieros de la empresa, a fin de tener datos claros de los ingresos, gastos y utilidad con la que se cuenta en el momento.
- Estrategias de marketing: En el proceso de prácticas el estudiante desarrollará habilidades estratégicas en pro de alcanzar los objetivos de la organización.
- Control de impuestos. El practicante entre sus actividades asignadas, deberá realizar un seguimiento a los impuestos que la empresa presenta y declara, con el propósito de justificar la cantidad presentada por la contadora.
- Otras actividades realizadas.
 - Manejo de caja.
 - Manejo de tarjetas.

➤ Logística.

1.8. Nota aclaratoria.

La misión, visión, políticas y organigrama, fueron elaborados por el practicante, teniendo en que la empresa en el momento de desarrollar el informe, no disponías de estos parámetros.

Capítulo 2

2 Actividades específicas de la práctica profesional.

2.1 Diseño de un plan de mejoramiento organizacional para la empresa Nsa

Computadores S.A.S.

2.2 Diagnostico.

Nsa Computadores S.A.S. es una microempresa proveedora de equipos tecnológicos, constituida bajo el acta NO. De asamblea constitutiva del 12 de mayo de 2011, inscrita el 13 de mayo de 2011 bajo el número 01478660 del libro IX. Se ha mantenido en el mercado, al proveer equipos de calidad a precios asequibles, sin embargo, al no invertir lo suficiente en publicidad, no ha logrado resaltar entre la competencia a pesar de tener 11 años en el mercado, presentándose como una problemática para la empresa la deficiente gestión publicitaria.

No es un secreto que la inversión publicitaria puede ser un salvavidas para las empresas, coadyuva no solo a superar problemas y crisis económicas, sino también a aprovechar las oportunidades y a incluso mejorar los resultados⁸.

Actualmente la empresa Nsa Computadores S.A.S. está conformada por cuatro trabajadores, no obstante, presenta evidentes fallas en cuanto a la comunicación entre estos, fallas que afectan la relación entre gerente y empleados, generando insatisfacción, baja productividad, decisiones no acertadas y un pésimo ambiente laboral, estableciendo dicha situación como el segundo problema de Nsa Computadores S.A.S.

Nsa Computadores S.A.S actualmente acarrea un déficit financiero debido a una ineficiente administración de los gastos, inicialmente se desconocía la totalidad de estos, luego de calcularlos, se identifica que para el mes de enero la suma de los gastos sobrepasa por \$2.892.750 el valor de la utilidad antes de impuestos.

El siguiente problema identificado en Nsa Computadores S.A.S viene por cuenta de la deficiente gestión documental, el registro documental, para los tres años anteriores, no se encuentra archivado organizadamente, lo que hace extenuante la búsqueda de datos o información en los diferentes periodos, también se presenta complejidad en el registro de caja, a pesar de ser llevada en Excel, no es realizada de forma dinámica, siendo tedioso el análisis de datos.

Es evidente que estas fallas se presentan por la falta de un buen proceso administrativo, al no implementar políticas empresariales que faciliten la planeación, la

⁸ (Marketing, s.f.)

organización el direccionamiento y control en la gestión operativa, financiera y administrativa que apoyen las decisiones gerenciales. El actual estado de la empresa Nsa Computadores S.A.S se busca solucionar, por medio del diseño de un plan estratégico de mejoramiento organizacional, que posea una estructura administrativa integral, y práctica, la cual le permita a la empresa contrarrestar o mitigar las fallas argumentadas anteriormente.

2.3 Justificación.

Con la presente propuesta se busca fortalecer los procesos administrativos en la empresa Nsa Computadores S.A.S. a fin de que esta encuentre una solución óptima que facilite la toma de decisiones ante las fallas identificadas.

Todo plan de mejoramiento empresarial busca “desarrollar una cultura organizacional orientada al mejoramiento permanente de su función, efectuando las acciones correctivas en las políticas y en los distintos procesos y procedimientos propios de la gestión pública de manera oportuna, a fin de garantizar el buen uso de los recursos y una eficiente prestación del servicio que le ha sido encomendado”⁹.

El plan de mejoramiento organizacional para la empresa Nsa Computadores S.A.S. se realizará con el objetivo de que los procesos y actividades de la entidad se lleven a cabo de acuerdo a la misión de esta, a través de una serie de estrategias que se

⁹ (Polo, 2018)

efectuaran en tres intervalos de tiempo: corto, mediano y largo plazo, creadas en respuesta a la matriz DOFA que se le implementara a la empresa Nsa Computadores S.A.S. la cual nos proporcionará una imagen detallada de la situación interna y externa de la empresa, sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

Este plan proporcionará una guía de mejoramiento al desempeño de la organización, al introducir la formalización, supervisión y seguimiento a las actividades de la empresa, evitando la falta de compromiso de sus colaboradores, el aumento de los gastos, la baja publicidad, las fallas en los procesos de comunicación, la falta de una buena gestión en general. Todas estas situaciones dificultan la eficiencia en la empresa. Luego de realizar un análisis descriptivo de estas problemáticas presentes en la empresa Nsa Computadores S.A.S. se llevará a cabo el diseño de una serie de herramientas con las que se puedan contrarrestar, entre estas se encuentran: Diagramas de flujos, tablas dinámicas, base de datos, entre otras; dichas herramientas permitirán introducir la formalización en las actividades de la empresa y establecer un adecuado plan de mejora que proporcione efectivas ventajas competitivas, el cumplimiento de los objetivos, y un crecimiento sostenible

Este plan permitirá mejorar el desempeño de su organización, al integrar la formalización, supervisión y seguimiento a las actividades de la empresa, evitando la falta de compromiso en algunos de sus colaboradores, el aumento de los gastos, el no lograr las metas estipuladas, la falta del reconocimiento en el mercado, las fallas en los procesos de comunicación, la falta de una buena gestión documental, situaciones que dificultan la eficiencia en la empresa, serán analizadas, para posteriormente, determinar

las alternativas de mejora, para que el plan de mejoramiento se plantee de acuerdo a las necesidades de la empresa.

En último lugar, se planteará la totalidad del plan de mejoramiento, el cual responderá a las necesidades de la empresa Nsa Computadores S.A.S.

2.4 Objetivos.

2.4.1 Objetivo general.

Diseñar un plan de mejoramiento organizacional para la empresa Nsa Computadores S.A.S.

2.4.2 Objetivo específico.

- Identificar la situación en la que se encuentra la empresa Nsa Computadores S.A.S en cuanto a sus debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas.
- Analizar los aspectos negativos identificados en la empresa Nsa Computadores S.A.S.
- Plantear un plan de mejoramiento organizacional que ayude a contrarrestar las fallas internas, identificadas en la empresa Nsa Computadores S.A.S.

2.5 Plan de actividades.

A fin de reforzar lo aprendido en la academia, se le estableció al estudiante las siguientes actividades a realizar durante el periodo de prácticas.

Tabla 2. Plan de actividades

Meses	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
Semanas	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV

Introducción y conocimiento de la empresa																			
Control de gastos, balance de situación y utilidad																			
Control de impuestos																			
Marketing																			
Elaboración, registro y envío de facturas																			
Manejo de caja																			
Manejo de tarjetas																			
Logística																			

Capítulo 3

3. Desarrollo de la práctica

3.1 Desarrollo del objetivo específico 1: Identificar la situación en la que se encuentra la empresa Nsa Computadores S.A.S en cuanto a sus debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas

Para llevar a cabo el desarrollo del presente objetivo, se realizó un análisis descriptivo donde se identifica la situación en la que se encuentra la empresa Nsa Computadores S.A.S en cuanto a sus debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas, dicho análisis se realizó a través de una matriz D.O.F.A.

Contexto interno.

Tabla 3. Contexto interno

2	FACTOR ESTRATÉGICO
2	FACTOR COMUNICACIÓN INTERNA
2	FACTOR TALENTO HUMANO
2	FACTOR COMPETITIVO
2	FACTOR FINANCIERO
2	FACTOR TECNOLÓGICO
2	FACTOR PROCESOS
2	FACTOR SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Tabla 4. Factores internos Nsa Computadores S.A.S

Nsa Computadores S.A.S						
Factores internos						
variables factor estratégico	afecta (si/no)	fortaleza	Debilidad	impacto	puntaje	explicación

Bases de datos aprovechables	SI	BAJO		BAJO	2	Nsa Computadores tiene a su disposición una base de datos de diversos clientes, sin embargo, esto genera un bajo impacto positivo debido a que la empresa no realiza un adecuado uso de esta.
Equipos de calidad	SI	ALTO		ALTO	10	Nsa Computadores S.A.S. provee únicamente equipos de calidad que responda de forma efectiva a las necesidades de los clientes.
Disponibilidad del personal	SI	MEDIO		MEDIO	6	Nsa Computadores cuenta con un personal dispuesto a responder ante cualquier situación.
Poco control de los gastos	SI		MEDIO	ALTO	8	la empresa Nsa Computadores no realiza un debido control de los gastos, desconociendo completamente la magnitud de estos
Marketing deficiente	SI		MEDIO	ALTO	8	Nsa Computadores al momento de ofertar sus productos no realiza una publicidad

						rigurosa, acción que no le permite obtener el mismo reconocimiento que otras empresas de su mismo nivel.
Barreras y fallas en la comunicación organizacional	SI		MEDIO	BAJO	4	la comunicación interna presenta poca formalidad, acción que a veces dificulta su eficiencia.

Contexto externo

Tabla 5. Contexto externo

<u>2</u>	FACTORES ECONOMICOS Y FINANCIEROS
<u>2</u>	FACTORES POLÍTICOS
<u>2</u>	FACTORES SOCIO CULTURALES Y DEMOGRÁFICOS
<u>2</u>	FACTORES TECNOLÓGICOS
<u>2</u>	FACTORES AMBIENTALES
<u>2</u>	FACTOR SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Factores externos

Tabla 6. Factores Externos Nsa Computadores S.A.S

Nsa Computadores S.A.S
Factores externos

variables factores socio culturales y demográficos	afecta (si/no)	oportunidad	Amenaza	impacto	puntaje	explicación
Mayor demanda en el mercado.	Si		Medio	medio	6	Un ejemplo de esto es el aumento social del interés por la tecnología y los equipos tecnológico, así mismo el gran impacto social generado por los equipos gamers.
Altas posibilidades de expansión	Si		Alto	medio	8	Al tener los equipos tecnológicos una aceptada demanda en el mercado, las posibilidades de expansión van en aumento, y esto se debe a los cambios sociales positivos generados por las nuevas tecnologías.
Diversificación en ofertas por proveedores.	Si		Alto	medio	8	La empresa puede darse el lujo de escoger entre distintos proveedores que le ofrecen equipos de calidad a precios bajos.
Bajo poder adquisitivo de los clientes.	Si		alto	medio	8	Debido a las fallas actuales en la economía, Gran parte del mercado no posee poder adquirir los equipos ofertados.
Crecimiento de la competencia.	Si		Alto	medio	8	Debido al aumento social del interés por la tecnología y los equipos tecnológico, y al gran impacto social generado por los equipos gamers. La

						competencia ha aumentado de gran manera.
Retrasos y fallas de proveedores.	Si		Alto	medio	8	Una de las amenazas a las que se enfrenta la empresa, son los posibles retrasos en entrega de mercancías y garantías por parte de los proveedores.

Análisis de la matriz D.O.F.A.

Tabla 7. Análisis D.O.F.A. Nsa Computadores S.A.S

Análisis D.O.F.A.
Nsa Computadores S.A.S

- Pueden generar Riesgos + Pueden generar Oportunidades

	D	Debilidades	F	Fortalezas
Internas	1	Poco control de gastos	1	Disponibilidad del personal
	2	Marketing deficiente	2	Equipos de calidad.
	3	Barreras y fallas en la comunicación organizacional	3	Bases de datos aprovechables
	A	Amenazas	O	Oportunidades
Externas	1	Bajo poder adquisitivo de los clientes.	1	Diversificación en ofertas por proveedores.

2	Crecimiento de la competencia.	2	Mayor demanda en el mercado.
3	Retrasos y fallas de proveedores.	3	Altas posibilidades de expansión

Formulación estratégica.

Tabla 8. Formulación estratégica Nsa Computadores S.A.S

Formulación estratégica Nsa Computadores S.A.S.			
O	Oportunidades	A	Amenazas
1	Altas posibilidades de expansión.	1	Crecimiento de la competencia
2	Mayor demanda en el mercado.	2	

		Estrategias proactivas (FO)		Estrategias para mitigar los riesgos (FA)		
F	Fortalezas	O	Estrategias Potencialidades (FO)	O	Estrategias Riesgos (FA)	
RELACIONAR LAS FORTALEZAS DE MAYOR IMPACTO	1	Bases de datos aprovechables	1	F1+O1: Organizar de forma detallada y hacer uso de las bases de datos con las que cuenta la empresa, a fin de solidificar y aumentar las posibilidades de expansión en el mercado.	1	F1+A1: incorporar planes de acción que permitan aprovechar los recursos con los que cuenta la empresa a fin de reaccionar de forma eficaz a la llegada de nuevos competidores.
	2	Equipos de calidad	2	F2+O2: seguir implementando y ofertando equipos de calidad que puedan cumplir con las necesidades demandadas en el mercado.	2	F2+A1: implementar la estrategia ofertar solo equipos certificados y garantizados, a fin de minimizar cualquier impacto negativo en la calidad de los productos o servicios, obteniendo fidelización de los clientes.

		Estrategias desafíos (DO)		Estrategias limitaciones (DA)		
D	Debilidades	O	Estrategias Desafíos (DO)	O	Estrategias Limitaciones (DA)	
RELACIONAR LAS DEBILIDADES DE MAYOR IMPACTO	1	Marketing deficiente	1	D1+O1: Incorporar el uso de influencers o expertos en tecnología para promocionar los productos, solidificando las estrategias de marketing y aumentando las posibilidades de expansión.	1	D1+A1: Innovar de manera continua, mantener al tanto de las novedades respecto a los equipos disponibles, en pro de mantener una ventaja competitiva y responder efectivamente a los cambios en el mercado. Para así poder destacar y diferenciarse de la competencia.

		2	D2+O1: Explorar alianzas estratégicas, en las cuales de considerare la idea de asociarse con otras empresas o marcas, donde se pueda realizar colaboraciones en campañas de marketing conjuntas y alianzas estratégicas para aprovechar la demanda de manera conjunta, aumentando la satisfacción de la demanda de manera más efectiva.	2	D1+A1: Enfocarse en el cliente, colocar al cliente en el centro de todas las acciones y decisiones. conocerlos a fondo y comprende sus necesidades, deseos y puntos de vistas, para así poder ofrecer una experiencia excepcional al cliente en todos los puntos de contacto, así mismo, se facilitará identificar formas de mejora. Al aplicar esta estrategia la empresa podrá estar segura de que sus clientes están satisfechos y estos serán el principal defensor de la empresa.
				3	D1+A1: Aplicar estrategias de precios y promociones a fin de ser más competitivo. Realizar investigaciones de mercado para comprender los valores ofrecidos por la competencia, para así poder ofertar precios competitivos y rentables a través de promociones especiales, descuentos o programas de lealtad para atraer y retener clientes.

3.2 Desarrollo del objetivo específico 2: Analizar los aspectos negativos identificados en la empresa Nsa Computadores S.A.S.

Tabla 9. Debilidades Nsa Computadores S.A.S
- Pueden generar Riesgos

Internas

D	Debilidades
1	Poco control de gastos
2	Marketing deficiente
3	Barreras y fallas en la comunicación organizacional causados por la falta de formalización

Se seleccionaron las debilidades identificadas en la matriz DOFA de la empresa, y se analizaron las problemáticas y riesgos que estas han generado en las actividades de Nsa Computadores S.A.S.

- **Poco control de gastos.**

Una de las debilidades identificadas en la empresa Nsa Computadores S.A.S. es que esta no realizaba un control claro y detallado de sus gastos, la proporción de estos se desconocía.

- **Marketing deficiente.**

Durante el periodo de prácticas se logró identificar un marketing deficiente y de poco peso, ante el implementado por la competencia, el estudiante aplico, imágenes publicitarias entre sus actividades realizadas en las practicas, diseñando folletos informativos.

Para verificar la presente debilidad se realizó una encuesta a 10 clientes de la empresa Nsa Computadores S.A.S. en la cual el 67% cree que la empresa debe invertir

más en publicidad y estrategias de marketing, sin embargo, el 83,3% de estos, reconoce que las imágenes publicitarias han mejorado notoriamente en el presente trimestre.

- **Barreras y fallas en la comunicación organizacional causados por la falta de formalización.**

En cuanto a las fallas en los procesos de comunicación causados por la falta de formalización. Se aplicó una encuesta a los integrantes de la empresa, a fin de conocer la postura de estos ante la presente situación y el 100% cree que la empresa necesita políticas de comunicación entre los trabajadores.

3.3 Desarrollo del objetivo específico 3: Plantear un plan de mejoramiento que ayude a contrarrestar las fallas internas, identificadas en la empresa Nsa Computadores S.A.S.

El objetivo de este plan de mejoramiento organizacional es perfeccionar la eficiencia, la productividad y el rendimiento general de la empresa Nsa Computadores S.A.S. promoviendo un ambiente de trabajo agradable, la cooperación, el crecimiento profesional y la formalización.

Luego de analizar la situación en la que se encuentra la empresa, e identificar sus aspectos internos y externos, proseguimos a establecer una serie de metas y objetivos claros que se deseen alcanzar a través del plan de mejoramiento organizacional los cuales darán respuestas a las debilidades presentes en la empresa. Dichos objetivos serán específicos, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo y deberán dar

respuestas a las problemáticas planteadas, así mismo se involucrarán a los trabajadores en los procesos del progreso organizacional, animándolos a compartir ideas y sugerencias.

Puntos a desarrollar:

A. Plantear una herramienta para el debido control de gastos.

B. Implementar alternativas a fin de mejorar el marketing y la participación publicitaria.

C. Fomentar una comunicación formal entre todos los niveles de la organización.

Plantear una herramienta para el debido control de los gastos.

- Se realizará un seguimiento de los gastos en una tabla dinámica de Excel planteada por la practicante, como una herramienta de seguimiento financiero. En la cual se permitirá tener una visualización clara y entendible.

Tabla 9. Tabla dinámica para el debido control de gastos.

Suma de VALOR	Etiquetas de columna												Total general
Etiquetas de fila	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	Total general
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	\$ 91.180,00	\$ -	\$ 91.000,00										\$ 182.180,00
ADMINISTRACIÓN	\$ 335.000,00	\$ 385.751,00	\$ 335.000,00	\$ 335.000,00									\$ 1.390.751,00
ARRIENDO	\$ 992.000,00	\$ 992.000,00	\$ 992.000,00	\$ 992.000,00									\$ 3.968.000,00
AUXILIO A APRENDIZ	\$ 300.000,00	\$ 300.000,00	\$ 300.000,00	\$ 300.000,00									\$ 1.200.000,00
CAFETERIA-PAPELERIA-ASEO-TRANSPORTE	\$ 100.000,00	\$ 247.100,00	\$ 226.880,00	\$ 134.900,00									\$ 708.880,00
CESANTIA	\$ 1.314.000,00	\$ 2.715.000,00	\$ 2.715.000,00	\$ 2.715.000,00									\$ 9.459.000,00
COMISIONES	\$ 2.074.090,00	\$ 3.920.000,00	\$ 3.534.600,00	\$ 691.000,00									\$ 10.219.690,00
CREDITO ALKOSTO	\$ 83.500,00	\$ 183.000,00											\$ 266.500,00
CREDITO BANCOLOMBIA		\$ 710.850,00											\$ 710.850,00
CREDITO COLPATRIA 1	\$ 3.222.090,00	\$ 3.607.500,00	\$ 3.445.700,00	\$ 3.397.284,00									\$ 13.672.574,00
CREDITO DAVIVIENDA	\$ 364.300,00	\$ -	\$ 351.000,00	\$ 316.400,00									\$ 1.031.700,00
CREDITO HECTOR	\$ 1.000.000,00	\$ 1.000.000,00	\$ 1.000.000,00	\$ 1.000.000,00									\$ 4.000.000,00
CUENTAS POR PAGAR	\$ 1.000.000,00	\$ 1.000.000,00	\$ 1.500.000,00	\$ 1.000.000,00									\$ 4.500.000,00
DOMINIO		\$ 250.000,00											\$ 250.000,00
ENERGIA ELECTRICA	\$ 173.410,00	\$ 95.070,00	\$ 69.280,00	\$ 85.780,00									\$ 423.540,00
IVA	\$ 3.540.000,00												\$ 3.540.000,00
NOMINA	\$ 3.000.000,00	\$ 3.000.000,00	\$ 1.500.000,00	\$ 3.000.000,00									\$ 10.500.000,00
PRESTACIONES DE SERVICIO	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00									\$ 1.600.000,00
RETE ICA													
RETEFUENTE	\$ 248.000,00	\$ 417.000,00	\$ 1.200.777,00										\$ 1.865.777,00
SERVICIO CLARO	\$ 124.000,00	\$ 128.000,00	\$ 127.930,14	\$ 128.100,00									\$ 508.030,14
TARJETA AV.VILLA CREDITO	\$ 4.150.000,00	\$ 4.128.000,00	\$ 4.550.000,00										\$ 12.828.000,00
TELEFONO	\$ 157.080,00	\$ 157.080,00	\$ 164.457,00	\$ 164.460,00									\$ 643.077,00
Total general	\$ 22.668.650,00	\$ 23.636.351,00	\$ 22.503.624,14	\$ 14.659.924,00									\$ 83.468.549,14

Implementar alternativas a fin de mejorar en el marketing y la participación publicitaria.

En pro de mejorar las estrategias de marketing utilizadas por la empresa Nsa Computadores S.A.S. se planteó.

- Evaluar el mercado actual de partes de computadores, periféricos, portátiles y equipos.
- Analizar a la competencia y sus estrategias publicitarias.
- Definir del público objetivo:
 - Empresas
 - Gamers
 - Estudiantes
- Determinar las necesidades y preferencias de este público objetivo en relación con partes de computadoras, periféricos, portátiles y equipos.
 - Empresas: Equipos corporativo, licencias, repuestos o partes de equipos,
 - Gamers: Equipos gamers, boards, tarjetas de videos, fuentes, ventiladores ARGB, Teclados.
 - Estudiantes: Portátiles y periféricos
- Estipular los mensajes claves y propuestas de valor:

El mensaje clave que representa a la empresa Nsa Computadores S.A.S. es la calidad de sus productos, y los precios asequibles de estos, característica que le ha permitido mantenerse en el mercado por 12 años.

- Aplicar estrategias de precios y promociones a fin de ser más competitivo.

Realizar investigaciones de mercado para comprender los valores ofrecidos por la competencia, para así poder diseñar promociones y descuentos atractivos para incentivar la compra de partes de computadoras, periféricos, portátiles y equipos.

Durante el periodo de prácticas el estudiante diseñó una serie de imágenes publicitarias a fin de llegar de manera creativa al mercado objetivo.



NSA COMPUTADORES
HP 15-DW3505LA

- INTEL CORE I3 1165G4
- 8GB DDR4
- 256GB SSD
- NO DVD
- PANTALLA 15.6" HD
- FINISHED
- JET BLACK

\$ 1.400.000

+57 301 229891
+57 301 272947
+57 301 816736
+57 301 816736

www.nsacomputadores.com.co @nsacomputadores



NSA COMPUTADORES 1 AÑO DE GARANTÍA

\$950.000
IVA INCLUIDO

IMPRESORA EPSON

EPSON PRINTING: EFICAZ, FÁCIL, RÁPIDA, TÉCNICA Y RESPALDADA

COMPRÁ AHORA

+57 301 229891
+57 301 272947
+57 301 816736
+57 301 229891

www.nsacomputadores.com.co @nsacomputadores



EXCELENTE CALIDAD A PRECIOS ASEQUIBLES

NSA COMPUTADORES

IMPRESORAS TORRES TARJETAS DE VIDEOS



FELIZ DÍA *madre*

NSA COMPUTADORES

- INTEL CORE I3 1005G1
- 8GB DDR4
- 256GB SSD
- PANTALLA 14" HD
- ENDLESS
- SLATE GREY

ASUS X415JA BV2198

\$1.350.000

En NSA COMPUTADORES S.A.S. sabemos lo importante que es mamá para ti, por eso traemos precios imperdibles en este mes de las madres.

www.nsacomputadores.com.co @nsacomputadores



NSA COMPUTADORES

IMPRESORAS TORRES TARJETAS DE VIDEOS

NSA COMPUTADORES

KIT DE MEMORIAS RAM DDR5
PATRIOT VIPER VENOM

- 32GB
- 5600MHZ
- KIT 16 X 2

COMPRÁ AHORA

+57 301 2727847
+57 301 816736
+57 301 229891

www.nsacomputadores.com.co @nsacomputadores



- Comunicar las promociones a través de los canales de publicidad seleccionados.
 - Página web de la empresa.
 - Redes sociales.
 - Correos electrónicos.
 - Boletines informativos.
 - Anuncios en línea.

Fomentar una comunicación formal entre los trabajadores de la organización

A fin de formalizar el proceso comunicativo interno de la empresa, se implementaron las siguientes acciones.

- Identificar los canales de comunicación existentes en la empresa y evaluar su eficiencia y las barreras que puedan existir.

Los canales de comunicación utilizados por la empresa Nsa computadores S.A.S son:

Llamadas telefónicas, WhatsApp y una comunicación directa presencial de voz a voz.

- Analizar las necesidades y expectativas de los empleados respecto a la comunicación interna de la empresa.

Al implementar una encuesta a los trabajadores de la empresa, a fin de conocer sus expectativas el 100% cree que la empresa necesita políticas de comunicación entre los trabajadores.

- Identificar los mensajes clave que la empresa desea comunicar internamente.

Entre los mensajes claves que la empresa desea comunicar a sus trabajadores de manera formal están:

- Informes
 - Novedades
 - Memorandos
 - Sugerencias
 - Reconocimientos
 - Inquietudes
 - Entre otros.
- Identificar los canales de comunicación más efectivos entre los trabajadores.
 - Reuniones
 - Correo electrónico
 - Boletines informativos
 - Redes sociales
 - Entre otros.

- Desarrollar herramientas de comunicación:

Se deben diseñar materiales visuales atractivos o videos, para comunicar mensajes de manera efectiva y creativa, tales como:

- Presentaciones
- Infografías
- Se fomentará la participación y retroalimentación entre los trabajadores a fin de mejorar continuamente.

Se establecerán canales de retroalimentación para que los trabajadores puedan expresar sus opiniones y sugerencias, entre los cuales se proponen.

- Reuniones.
- Encuestas.
- Evaluaciones.

Posteriormente se analizarán los resultados y se aplicarán los debidos ajustes en la manera que sea necesaria para la empresa en cuanto al proceso de comunicación.

- Implementar plan de actividades:

Se creará un plan de actividades mensuales a fin de establecer los momentos clave para la comunicación interna de la empresa. dicho plan incluirá

- Reuniones regulares

- Envío de boletines
- lanzamientos de productos
- Novedades.

Plan de actividades para el mejoramiento de la comunicación interna.

Tabla 10. Plan de actividades para garantizar la comunicación en la empresa Nsa Computadores S.A.S.

N°	ACTIVIDAD	MEDIO INFORMATIVO	FECHA	1-	2-	3-	4-	5-	6-	7-	8-	9-	10-	11-	12-	13-	14-	15-	16-	17-	18-	19-	20-	21-	22-	23-	24-	25-	26-	27-	28-	29-	30-	
				ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju	ju
1	Reuniones regulares	correo electrónico -redes sociales	1-jun																															
2	Reconocimiento de desempeño	correo electrónico	15-jun																															
3	Informes	correo electrónico -redes sociales	16-jun																															
4	evaluaciones	correo electrónico	29-jun																															
5	retroalimentación	correo electrónico	30-jun																															

2.6 Conclusiones.

Un plan de mejoramiento organizacional es una herramienta muy importante para enfrentar las fallas de una empresa, es de suma importancia acatar las recomendaciones propuestas en el presente plan, puesto que estas pueden suministrar una

cultura de colaboración y trabajo en equipo dentro de la organización. Así mismo, asegura que las actividades de la empresa, estén alineadas en términos de objetivos y estrategias, logrando superar obstáculos y fortalecer la posición competitiva.

2.7 Recomendaciones.

Evaluar y revisar de forma continua. Es de suma importancia realizar revisiones periódicas a cada una de las actividades establecidas en el plan organizacional, la consistencia y la perseverancia son fundamentales. La empresa Nsa computadores, debe evaluar la efectividad periódicamente de las estrategias, y realizar los ajustes según sea necesario.

Bibliografía

Abogados.com.co. (16 de 05 de 2016). *Abogados.com.co*. Obtenido de

Abogados.com.co: <https://www.abogados.com.co/articulos/asi-funcionan-los-contratos-por-prestacion-de-servicios#:~:text=La%20empresa%20s%C3%B3lo%20paga%20el,salud%2C%20vacaciones%20o%20beneficios%20parafiscales>.

Blanco, H. M. (7 de 05 de 2020). *la Republica*. Obtenido de la Republica:

<https://www.larepublica.co/empresas/conozca-las-condiciones-de-debe-cumplir-una-empresa-para-ser-considerada-pyme-3002771>

Concepto. (05 de Agosto de 2021). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/recursos-tecnologicos/#ixzz7wuRZkN8I>

Economipedia. (01 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

Gerencie.com. (12 de noviembre de 2022). *Gerencie.com* . Obtenido de Gerencie.com :

<https://www.gerencie.com/comisiones-en-el-contrato-de-trabajo.html#:~:text=La%20remuneraci%C3%B3n%20por%20comisiones%20es,que%20el%20trabajador%20sea%20productivo.>