

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

PRÁCTICA PROFESIONAL

INVERSIONES CALPULES S. DE R. L. DE CV

SUSTENTADO POR

EDA BEATRIZ NUÑEZ MARTÍNEZ,61421048

**PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACION
DE EMPRESAS**

SAN PEDRO SULA

HONDURAS, C.A.

SEPTIEMBRE 2023

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

CENTROAMERICANA

UNITEC

LICENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

ROSALPINA RODRÍGUEZ GUEVARA

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL

JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA

DIRECTORA ACADÉMICA

UNIVERSIDAD VIRTUAL

FREDES AURORA VÁSQUEZ HERNÁNDEZ

SAN PEDRO SULA

HONDURAS, C.A.

OCTUBRE 2023

INVERSIONES CALPULES S. DE R. L DE CV

TRABAJO PRESENTADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ASESOR:

RAÚL ARMANDO MARTÍNEZ

TERNA EXAMINADORA:

NOMBRES COMPLETOS DE TODOS LOS MIEMBROS DE TERNA

SAN PEDRO SULA

HONDURAS, C.A.

OCTUBRE 2023

**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN
PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO
COMPLETO DE INFORMES DE PRÁCTICA PROFESIONAL Y PROYECTOS DE
GRADUACIÓN DE PREGRADO DE UNITEC**

Señores

CENTRO DE RECURSOS PARA

EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACION

(CRAI) UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

CENTROAMERICANA (UNITEC)

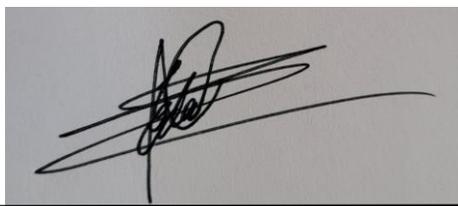
San Pedro Sula

Nosotros, Eda Beatriz Nuñez Martínez, de universidad virtual, autor del trabajo de pregrado titulado: INVERSIONES CALPULES S. DE R. L. DE CV, presentado y aprobado en mes de octubre del año 2023, como requisito previo para optar al título de pregrado en LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de pregrado de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y del UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC), por este medio autorizo a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UNITEC/UNITEC, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en las salas de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.
- 2) Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, los autores ceden de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC/UNITEC la titularidad de los derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC/UNITEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de San Pedro Sula a los días del mes de octubre de 2023.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'EDA Beatriz Nuñez Martínez', is centered within a gray rectangular box. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

EDA BEATRIZ NUÑEZ MARTINEZ

61421048

DEDICATORIA

El presente proyecto de graduación es un fruto de mi esfuerzo y perseverancia. Lo dedico principalmente a Dios que me ayudo a perseverar y a no abandonar mi sueño, por darme la fortaleza y la salud cuando más lo necesitaba y aunque muchas veces sentía no lo podía lograr allí estaba dando me su aliento divino de alcanzar de poder alcanzar mi título profesional, también agradezco a la empresa Inverca por darme la oportunidad de realizar mi práctica profesional. Ellos aportaron en este trabajo para que yo obtuviera el sustento que sirvió para alcanzar los resultados objetivos que se muestran en este proyecto.

Eda Beatriz Nuñez Martínez

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi esposo y a mis hijas, quienes son mi fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida. A mis Suegros que son mis segundos padres que me han apoyado y alentado para salir adelante. A mis abuelos a mis padres y a mis hermanos quienes son mi fuente de motivación para salir adelante y poder bríndales todo mi apoyo ellos fueron mi pieza clave para la culminación de mi proyecto de practica profesional.

Eda Beatriz Nuñez Martínez

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe resume las actividades y logros durante mi participación en la empresa Inverca S. de R.L. durante mi práctica profesional. Durante este período, tuve la oportunidad de desarrollar un manual de procesos para el área de Compras y Ventas, así como de colaborar en la revisión y seguimiento de los objetivos establecidos en el plan estratégico de la empresa para el año 2018.

El manual de procesos elaborado se enfoca en optimizar y estandarizar los procedimientos relacionados con las áreas de Compras y Ventas. El objetivo principal del manual es mejorar la eficiencia operativa, reducir posibles errores y garantizar la consistencia en las actividades diarias. Se han identificado y documentado los flujos de trabajo clave, desde la solicitud y aprobación de compras hasta la gestión de ventas y seguimiento postventa. Este manual servirá como una guía integral para los empleados y nuevos miembros del equipo, facilitando la capacitación y el desempeño en estas áreas cruciales.

Además, participé en la revisión y seguimiento de los objetivos del plan estratégico 2018 de Inverca S. de R.L. Como parte de este proceso, colaboré en la recopilación y análisis de datos para evaluar el progreso hacia el logro de metas específicas. Trabajando junto al equipo, identificamos áreas en las que se habían superado los objetivos y otras en las que era necesario redoblar esfuerzos. Esta revisión permitió una mejor toma de decisiones, ajustes oportunos en la asignación de recursos y la implementación de acciones correctivas cuando fue necesario.

En resumen, mi participación en Inverca S. de R.L. resultó en la creación de un manual de procesos que mejorará la eficiencia y consistencia en las áreas de Compras y Ventas, así como en la contribución a la revisión y seguimiento exitoso de los objetivos del plan estratégico 2018. Estas experiencias no solo enriquecieron mis conocimientos prácticos, sino que también me proporcionaron una visión invaluable sobre la importancia de la planificación y la gestión efectiva para el éxito empresarial. Agradezco la oportunidad brindada por Inverca S. de R.L. para ser parte de su equipo y contribuir al crecimiento y desarrollo de la empresa.

ÍNDICE

I	INTRODUCCIÓN.....	1
II	OBJETIVOS	2
	2.1 OBJETIVOS GENERALES.....	2
	2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	2
III	MARCO CONTEXTUAL.....	3
	3.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	3
	3.1.1 INVERSIONES CALPULES S. de R. L. de CV	3
	3.1.2 MISION.....	3
	3.1.3 VISIÓN	3
	VALORES.....	3
	3.1.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS	4
	3.1.5 UBICACIÓN.....	5
	3.1.6 ORGANIGRAMA DE INVERCA S. de R. L.....	6
	6
	3.1.7 DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO/UNIDAD	6
	3.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	7
	3.2.1 ENUNCIADO/PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
	3.2.2 JUSTIFICACIÓN.....	9
IV	MARCO TEÓRICO.....	10

4.1	ACTIVIDADES DE MEJORA.....	24
4.2	SITUACION ACTUAL.....	24
4.3	SOLUCION IMPLEMENTADA.	25
4.4	SUSTENTO TEORICO DE LA SOLUCION IMPLEMENTADA.	34
4.5	CRONOLOGIA DEL TRABAJO	35
4.6	ANALISIS DEL COSTO BENEFICIO	36
V	DESCRIPCION DEL TRABAJO DESARROLLADO-APLICABILIDAD.	37
5.1.1	ESTRATEGIA:.....	37
5.1.2	METODOLOGIA	37
5.1.3	PROCESO.....	39
5.2	TECNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	48
5.3	CRONOLOGIA DEL TRABAJO	50
VI	DESCRIPCION DEL TRABAJO.....	52
VII	CONCLUSIONES	61
VIII	RECOMENDACIONES.....	62
IX	BIBLIOGRAFIA	63
	ANEXOS	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3,1 croquis de ubicación de la empresa.	5
Figura 3,2 organigrama de la empresa.	6
Figura 4,1 organigrama área de compras	27
Figura 4,2 organigrama área de ventas.....	28
Figura 4,3 diagrama de flujo- proceso de ventas.	30
Figura 4,4 diagrama de flujo- proceso de compras.	33
Figura 4,5 modelo de cronología del trabajo.	35
Figura 5,1 comprobante de inscripción registro nacional simplificado de patronos.....	40
Figura 5,2 modelo de inventario de productos.....	41
Figura 5,3 modelo de reportes de salidas de productos	41
Figura 5,4 modelo de reporte de entradas de productos.....	42
Figura 5,5 modelo de página de entrada a portal de visitas.	43
Figura 5,6 modelo de sistema de administración.	44
Figura 5,7 modelo de control cuentas por pagar.	44
Figura 5,8 modelo de plan estratégico 2018-2023	45
Figura 5,9 modelo de estrategias 2018-2023	46
Figura 5,11 modelo de cronología del trabajo diagrama de Gantt	50
Figura 5,12 modelo de logros de los resultados	51
Figura 5,13 modelo de portada manual de procesos	52

Figura 5,14 modelo nueva propuesta de organigrama55

Figura 5,15 modelo de propuesta de encuestas clima laboral.60

GLOSARIO

1. **Aduana:** Una aduana es una entidad gubernamental encargada de regular la importación y exportación de mercancías en un país. Las aduanas aplican impuestos, aranceles y regulaciones para controlar el flujo de bienes a través de las fronteras.
2. **Carta porte:** Una carta porte es un documento que se utiliza en el transporte de mercancías para confirmar el acuerdo entre el remitente y el transportista sobre el envío de productos. Contiene información sobre la carga, el destino y las condiciones del transporte.
3. **Crecimiento hacia atrás:** Es un enfoque empresarial en el que una empresa busca expandirse o diversificar sus operaciones involucrándose en actividades que están ubicadas en etapas anteriores de su cadena de valor o en sectores relacionados, pero menos avanzados en términos de desarrollo tecnológico o valor añadido. En otras palabras, implica retroceder en la cadena de suministro o producción en lugar de avanzar hacia adelante hacia actividades más avanzadas o de mayor valor.
4. **Control:** El control se refiere al acto de supervisar, regular o dirigir actividades, procesos o sistemas para asegurarse de que se cumplan los objetivos deseados. Puede ser aplicado en diversos contextos, como el control de calidad, el control financiero o el control de proyectos.
5. **Diagrama de flujos:** Un diagrama de flujos es una representación gráfica de un proceso o sistema que muestra la secuencia de pasos o acciones que se deben seguir. Se utiliza para visualizar y comprender mejor cómo funciona un proceso.
6. **Dirección:** En el contexto organizacional, la dirección se refiere a la función de administración que implica liderar, guiar y supervisar a los empleados para lograr los objetivos de la organización. Incluye la toma de decisiones y la gestión de recursos humanos.
7. **Declaración Única Aduanera (Duca):** Es el documento que une las tres principales declaraciones aduaneras que ampara el comercio de mercancías en Centroamérica,(aduanasuser, 2020)
8. **Estrategias:** Las estrategias son planes a largo plazo diseñados para lograr metas y objetivos específicos. Pueden abordar diferentes áreas, como estrategias de marketing, estrategias empresariales o estrategias militares.

9. **manual:** Un manual es un documento que proporciona instrucciones detalladas sobre cómo realizar una tarea o utilizar un producto. Puede ser impreso o digital y sirve como una guía de referencia.
10. **Microsoft office:** Microsoft Office es una suite de software desarrollada por Microsoft que incluye aplicaciones como Word (procesador de texto), Excel (hoja de cálculo), PowerPoint (software de presentación) y otros programas utilizados comúnmente en entornos empresariales y educativos.
11. **Organigrama:** Un organigrama es un diagrama que representa la estructura jerárquica de una organización. Muestra las relaciones y niveles de autoridad entre los diferentes departamentos y empleados de una empresa.
12. **Organizar:** Organizar es el acto de planificar y coordinar recursos y actividades para lograr un objetivo específico. Implica asignar tareas, establecer una estructura y asegurarse de que todo funcione de manera eficiente.
13. **Planificación:** La planificación es el proceso de establecer metas, determinar estrategias y desarrollar un conjunto de acciones para lograr esas metas. Es una parte fundamental de la gestión y toma de decisiones.
14. **Procesos:** Los procesos son secuencias de actividades o tareas que se realizan de manera sistemática para lograr un resultado específico. Los procesos pueden estar relacionados con la producción, la gestión o cualquier otra área de actividad.
15. **Reportes:** Los reportes son documentos que proporcionan información detallada sobre un tema específico. Pueden presentar datos, análisis o resultados de investigaciones y se utilizan para informar y tomar decisiones.
16. **Sistema:** Un sistema es un conjunto de elementos interconectados que trabajan juntos para lograr un objetivo o función específica. Puede referirse a sistemas informáticos, sistemas de gestión, sistemas sociales, entre otros.

I INTRODUCCIÓN

La gestión de la administración de empresas desde tiempos antiguos ha sido muy compleja ya que abarca muchas áreas de la organización las cuales requieren de un conocimiento intelectual, teórico emocional y liderazgo además de habilidades técnicas, es por lo que con el avance de las nuevas tecnologías esta se ha convertido en multifacética y desafiante.

Como parte de mi formación profesional de la carrera Licenciatura En Administración de Empresas, estoy en el periodo de realización de práctica profesional lo cual es una experiencia única y emocionante ya que la misma pretende poner en uso todo el conocimiento y habilidades aprendidas en la trayectoria de estudio sumergiendo al estudiante al mundo laboral real.

En el desarrollo del presente informe daré a conocer el trabajo realizado durante mi práctica profesional en el mundo laboral, estaré detallando aspectos generales de la organización que me brindo la oportunidad de ejecutar esta última etapa profesional así como también la identificación de problemáticas dentro de la empresa para los cuales hare una investigación exhaustiva que determine la mejor propuesta de cómo solventar dichos problemas identificados y así poder cumplir con el objetivo principal de la práctica profesional que es el poner los procedimientos y el conocimiento y dar un valor agregado a la compañía para el mejor funcionamiento en la gestión administrativa de la misma.

II OBJETIVOS

2.1 OBJETIVOS GENERALES

Demostrar e integrar los conocimientos teóricos adquiridos durante mi formación académica en la carrera de licenciatura en administración de empresas en situaciones prácticas, desarrollando habilidades que me permitan contribuir de manera efectiva al funcionamiento y la gestión administrativa de la empresa Inverca S. de R. L.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Adquirir experiencia práctica en el área administrativa que fortalece los conocimientos aprendidos.
- Investigar y recopilar los procedimientos actuales de las áreas de ventas y compras.
- Colaborar con los equipos de ventas y compras para asegurarse de que el manual sea comprensible y práctico para su implementación.
- Diseñar un manual de procesos detallado que documente los pasos clave para realizar actividades de ventas y compras de manera efectiva y coherente.
- Analizar las necesidades de información de las áreas de ventas y marketing en relación con la base de datos de clientes.
- Seleccionar y configurar una plataforma o sistema para gestionar la base de datos de clientes de manera eficiente y segura.
- Identificar áreas de mejora y eficiencia en los procesos existentes.
- Brindar apoyo en las gestiones administrativa de la empresa para que esta puedan alcanzar el logro de sus objetivos.
- Participar en la revisión del plan estratégico de la empresa.
- Evaluar la alineación entre los resultados actuales y los objetivos establecidos, identificando brechas y áreas de éxito.

III MARCO CONTEXTUAL

3.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

3.1.1 INVERSIONES CALPULES S. de R. L. de CV

INVERSIONES CALPULES S. de R. L. o por su denominación social INVERCA S. de R. L. Es una empresa que tiene como principal actividad económica, la compra, venta, distribución, comercialización y reparación de bandas, ruedas, accesorios, repuestos y maquinas industriales en general. Inicio operaciones con personería jurídica de comerciante individual en año 2003, atendiendo principalmente al rubro textil de la zona norte de Honduras, para el año 2006 su crecimiento acelerado les obligo a tener que constituirse como S. de R. L. ya que para esa fecha poseían una cartera de clientes muy importantes ya que expandieron sus operación al área Centroamericana y del Caribe que les exigían una razón social más sólida y respaldada lo que los convierte en una empresa líder en el rubro logrando alianzas estratégicas en su cadena de proveedores a nivel internacional y obteniendo representaciones de marcas prestigiosas y reconocidas esta estrategia los catapulto para dar un nuevo salto como empresa y el año 2016 logra abrir operaciones como una Zona Libre o Zona Franca, estrategia que los coloco en la actualidad como el mayor proveedor de servicios agiles en el rubro.

3.1.2 MISION

Solucionamos de forma innovadora todo lo relacionado con bandas y repuestos para aplicaciones industriales.

3.1.3 VISIÓN

Asistir como aliado estratégico al sector industrial Centroamericano y del Caribe, asegurando su flujo continuo de producción.

VALORES

Eficiencia

Resolvemos diligentemente las necesidades de nuestros clientes.

Confianza

Experiencia, capacidad e integridad nos caracterizan.

Apoyo

Nos esforzamos por dar un valor agregado en todo lo que hacemos.

3.1.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Inverca S. de R. L. ofrece servicios de fabricación y reparaciones de bandas transportadoras de productos o materias primas y mangas industriales utilizadas en las textileras.

Los productos que ofrece son:

- Bandas Transportadoras
- Bandas de tiempo
- Ruedas
- Sellos Mecánicos
- Rodamientos
- Recobertores de rodillos
- Y otros accesorios y equipos industriales

3.1.5 UBICACIÓN

Zona libre Inhdelva Sur, nave 21 B, carretera a la jutosa Choloma Cortes, Honduras CA.

Croquis:



Figura 3,1 croquis de ubicación de la empresa.

Fuente: (MAP, 2023)

3.1.6 ORGANIGRAMA DE INVERCA S. de R. L.

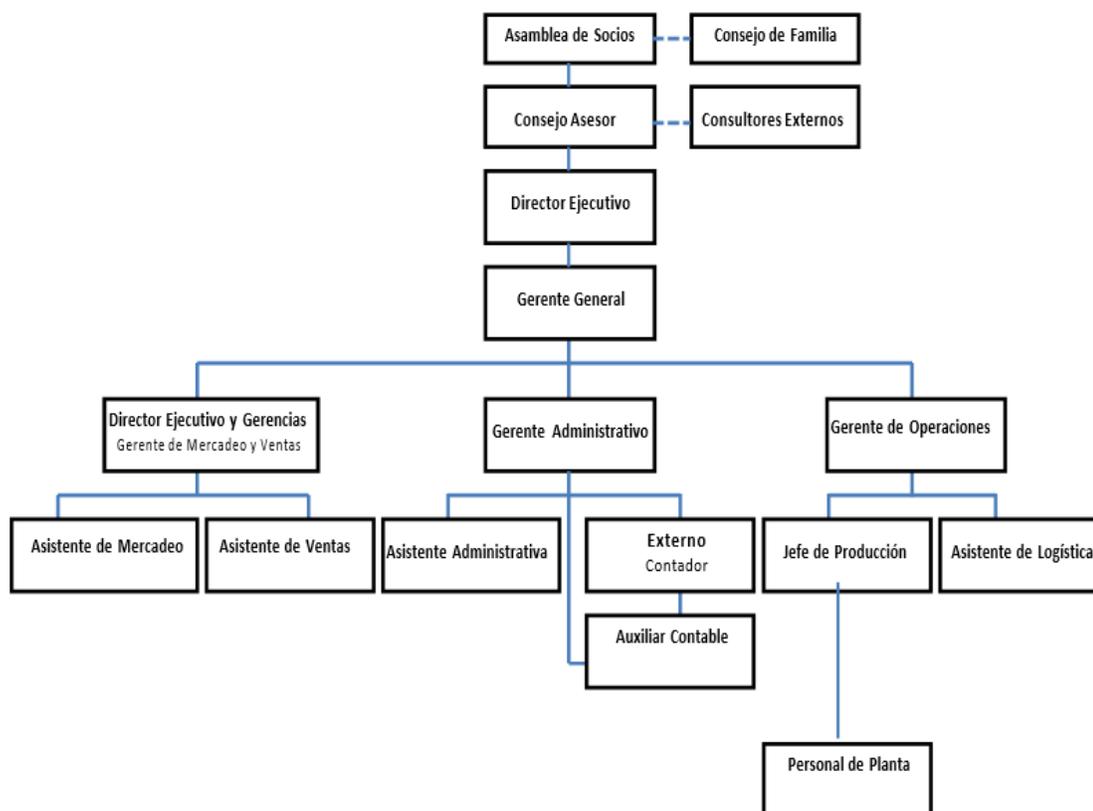


Figura 3,2 organigrama de la empresa.

Fuente: (INVERCA S. DE R.L., 2023)

3.1.7 DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO/UNIDAD

El departamento es el administrativo, y la unidad asistente administrativa que a su vez trabaja en conjunto con el contador externo y el auxiliar contable desempeñando todo lo relacionado de la gestión administrativa de la empresa, cabe destacar que la gerencia administrativa junto a su asistente desarrolla el área de recursos humanos debido a que no existe un departamento como tal en la organización.

- Se destacan las actividades generales y específicas del cargo.
- **Generales:**

- Cumplir con el horario de trabajo.
- Mantener una conducta ética y moral dentro del establecimiento de trabajo y fuera de él.
- Acudir a las reuniones en que fuese solicitado por alta gerencia.
- Conocer y actuar en conformidad a los valores de la empresa.
- Cooperar en casos de necesidad en cualquier otro departamento u área de trabajo, aunque no sea las de sus responsabilidades específicas.
- Llenar cuidadosamente los registros a su cargo.
- Generar en tiempo y forma los reportes asignados.

Específicas:

- Mantener los archivos al día de los procesos administrativos y de recursos humanos.
- Acudir a reuniones y/o capacitaciones relacionadas.
- Redactar correspondencia. (E-mail.)
- Hacer planilla de pagos y pasarla a revisión a la gerente administrativa.
- Cargar planilla de pagos en el banco.
- Realizar reporte de pagos recibidos de clientes.
- Cotizar compras locales.
- Enviar estados de cuentas.
- Revisar libros contables y declaraciones mensuales.
- Asistir en todo lo relacionado de los procesos administrativos de la organización.

3.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El departamento administrativo desempeña un papel fundamental en la empresa Inverca S. de R. L. en cuanto al funcionamiento y eficiencia general de la organización.

Como parte de las actividades a realizar en la práctica profesional la tarea de realizar un sondeo verbal investigativo en el cual se pudo recabar información acerca de la problemática que se tiene desde hace algunos años y se han identificado algunos obstáculos y desafíos que impactan negativamente el desempeño y consecución de los objetivos estratégicos de la organización. Como principal antecedente que motiva a la investigación y problemática del problema es la falta de

implementación de sistemas y tecnología actualizada para gestionar los procesos administrativos. Inverca S de R L, aun trabaja con registros heredados o manuales que en su mayoría ocasionan un cuello de botella en la fluidez de la información, retrasos y una mala imagen de la empresa al no tener bien definidos los procesos y que estos errores lleguen hasta el cliente.

Otro factor que influye en la problemática de la empresa es el aumento en las operaciones y gestiones administrativas debido a su crecimiento acelerado durante los últimos años. El incremento de las actividades ha generado mayores responsabilidades y a esto la empresa no ha capacitado de la forma adecuada a más personal dependiendo únicamente de una persona responsable de los inventarios, cotizaciones, facturación y el departamento de import-export, lo que ocasiona que solo esta persona sepa el proceso y al momento de entrenar una nueva persona para que cubra sus vacaciones únicamente capta lo que esta quiere compartir generando grandes problemas ya que de un 100% esta persona cometió errores en un 70% durante todo el proceso.

La falta de bases de datos de clientes u proveedores que puedan servir a los nuevos talentos de referencia para poder realizar ágilmente sus gestiones dentro de la empresa es otra problemática identificada ya que al no tener una base a la cual acudir y consultar se tiene que andar preguntando a todos los involucrados en la organización a quien acudir para hacer una consulta o enviar un correo.

En resumen, los antecedentes indican la presencia de problemas en el área administrativa ocasionados por la falta de implementación de sistemas tecnológicos, que sirvan de soporte a la empresa, el aumento de la actividad operativa y falta de comunicación del personal, la no capacitación y contratación de nuevos colaboradores ha hecho más complejo el desarrollo de las actividades a nivel administrativo y operativos dentro de la organización.

3.2.1 ENUNCIADO/PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.2.1.1 FALTA DE UN MANUAL DE PROCESOS.

Inversiones Calpules S de R L. Actualmente no posee de manuales de procesos en ninguna de sus áreas es por eso por lo que como aporte de practica creare un manual de procesos en las áreas de ventas, compras y RR.HH. Con el propósito de mantener información más fluidas de los procesos

de estas áreas que son las más importantes de la organización ya que se sabe que si la cadena de suministros tiene una buena gestión, ventas.

3.2.1.2 NO POSEE BASES DE DATOS.

Crear bases de datos de clientes y proveedores será una herramienta útil para la organización ya que esto evitará cometer errores tales como enviar cotizaciones a un cliente equivocado o solicitar las mismas a un proveedor que no corresponde.

3.2.1.3 SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATEGICO 2018-2023

En 2018 Inverca S de R L creo con una firma externa su plan estratégico 2018-2023 dejando plasmados objetivos a largo plazo para los cual se estará revisando junto a la Gerente Administrativa el cumplimiento de los objetivos y dar seguimiento algunos puntos que tal vez que los encargados no hayan gestionado de la forma correcta.

3.2.2 JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con los hallazgos en la problemática de Inverca S de R L. Se pretende la elaboración de un manual de procesos en el área de ventas, compras y RR. HH el cual tiene como finalidad ayudar a la empresa a tener una idea clara y detallada de los procedimientos y actividades que se desarrollan en cada una de estas áreas. La mejora en la eficiencia operativa, en la comunicación interna y la calidad de los servicios brindados.

Además, se creará una base de datos tanto de clientes activos como también de proveedores la cual tendrá como propósito el gestionar efectivamente las relaciones de la organización, Además de facilitar el acceso a la información clave y mejorar la atención al cliente y proveedores. Y por último se hará una revisión del cumplimiento de los objetivos del plan estratégico 2018-2023 de la empresa con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos y si hay que extender el plazo de este plan estratégico y readecuar algunos puntos para que así la empresa continúe trabajando en base al mismo y tener bien definido hacia donde quiere llegar y como lo desea lograr.

IV MARCO TEÓRICO

El tema de mi práctica profesional se centra en la elaboración de un manual de procesos en el área de ventas y compras, así como en la participación en la revisión y logro de objetivos del plan estratégico de la empresa INVERSIONES CALPULES S. de R. L. de CV.

Ciertamente, las ciencias administrativas han experimentado una evolución significativa a lo largo de su historia. A principios del siglo XX, figuras como Frederick W. Taylor en Estados Unidos y Henry Fayol en Francia marcaron el inicio de lo que conocemos como la "Administración Científica". Taylor se centró en la eficiencia y la productividad a través de métodos científicos para mejorar el trabajo manual, mientras que Fayol enfocó su atención en las funciones fundamentales de la administración, estableciendo los principios de planificación, organización, dirección y control que siguen siendo esenciales hoy en día.

En décadas posteriores, la Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo destacó la importancia de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Más adelante, la Teoría Z de William Ouchi puso énfasis en la participación de los empleados y la cultura organizativa como elementos clave para el éxito empresarial. A lo largo del tiempo, han surgido diversas corrientes de pensamiento administrativo, como la Teoría de Contingencia, la Administración Estratégica, la Gestión del Cambio y la Administración por Objetivos, cada una con enfoques únicos sobre la gestión empresarial.

Es relevante señalar que las ciencias administrativas no son estáticas y siguen evolucionando en respuesta a las cambiantes condiciones empresariales y las necesidades de las organizaciones. Además, la clasificación de estas disciplinas como "ciencias blandas" se debe a su enfoque en aspectos subjetivos, humanos y sociales de la gestión, en contraste con las "ciencias duras" que se basan en principios más precisos y cuantificables. No obstante, tanto las ciencias blandas como las duras desempeñan un papel crucial en la comprensión y el avance de las prácticas de gestión. Hacia la década de 1990, se produce un cambio significativo en el pensamiento administrativo con la aparición de la gestión de procesos de negocios. Este enfoque conceptualiza un proceso como una serie de pasos o fases que se emplean para convertir una entrada en un resultado que tenga un valor específico para un cliente, ya sea dentro de la organización o externo a ella. El término "entrada"

se utiliza aquí de manera amplia, abarcando tanto objetos físicos como cualquier tipo de contribución que pueda dar lugar a un resultado.(Baca Urbina, 2015)

Cuando muchas empresas comienzan su operación, a menudo subestiman la importancia de las herramientas administrativas como medios de comunicación para su buen funcionamiento. Sin embargo, a medida que crecen, incluso si cuentan con estas herramientas, a menudo no las utilizan adecuadamente debido a la falta de conocimiento en su manejo, la falta de tiempo para revisarlas, los costos asociados con su creación o actualización, o simplemente por la creencia de que la experiencia adquirida a lo largo de los años de trabajo las hace innecesarias, entre otros factores.

Todo esto conduce a una comunicación deficiente debido a la ausencia de una guía o manual que capacite y oriente al personal que trabaja en diversas actividades dentro de la empresa para mejorar su desempeño. Ahora bien, ¿cuáles son estas herramientas de comunicación administrativa? ¿Cuál es su propósito? ¿Cómo se pueden categorizar estas herramientas? ¿Y cuáles son sus funciones individuales? Estas son algunas cuestiones clave que ayudarán a las empresas a identificar los medios de comunicación que pueden implementar y comprender los objetivos detrás de cada uno de ellos para lograr resultados óptimos.

Los manuales juegan un papel fundamental en la gestión empresarial, ya que buscan maximizar la eficiencia y eficacia en la ejecución de las tareas asignadas al personal para alcanzar los objetivos de la empresa y sus unidades administrativas. Esencialmente, los manuales sirven como medio de comunicación para transmitir las decisiones de la administración relacionadas con políticas, organización y procedimientos. En la administración moderna, la cantidad y la frecuencia de estas decisiones siguen aumentando.

Según Duhalt K. M., un manual es "un documento que presenta información e instrucciones de manera organizada y sistemática sobre la historia, políticas, procedimientos y estructura de una entidad social, considerada esencial para llevar a cabo el trabajo de manera más efectiva".

En palabras de Enrique B. Franklin, los manuales administrativos son "documentos que funcionan como medios de comunicación y coordinación al registrar y transmitir información sobre una organización (historia, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como instrucciones y directrices necesarias para mejorar el desempeño de sus tareas".

Según Rodríguez (2002), los manuales tienen la capacidad de cumplir una serie de objetivos, que varían según su clasificación y nivel de detalle:

1. Ofrecen una visión general de la organización, brindando una comprensión global de la entidad social.
2. Detallan las funciones de cada unidad administrativa para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
3. Contribuyen a la ejecución precisa de las tareas asignadas al personal, fomentando la uniformidad en el trabajo.
4. Facilitan el ahorro de esfuerzos al evitar la repetición de instrucciones y directrices en el trabajo.
5. Proporcionan información fundamental para planificar e implementar reformas dentro de la organización.
6. Simplifican el proceso de reclutamiento y selección de personal.
7. Sirven como una herramienta de integración y orientación para los nuevos empleados, facilitando su adaptación a diferentes áreas.
8. Promueven una gestión más eficiente de los recursos humanos y materiales disponibles.

Según Franklin (1999), los manuales administrativos pueden clasificarse de diversas maneras, ya sea por su contenido o por su función específica. En términos resumidos, estas clasificaciones incluyen:

a) Por su contenido, que abarca manuales como los relacionados con la historia de la empresa, la estructura organizativa, las políticas institucionales, los procedimientos operativos, descripciones de puestos y técnicas específicas, entre otros. b) Por su función específica, que se adapta al área de aplicación, como manuales de ventas, compras, finanzas, recursos humanos, créditos y cobranzas, entre otras funciones empresariales.(Vergara & Eugenia, 2017)

Manuales Administrativos

Los manuales administrativos son documentos escritos que de manera sistemática reúnen diversos aspectos relacionados con la gestión de una empresa. Su propósito principal es proporcionar información y guía a los miembros de la organización, estableciendo directrices claras sobre cómo

deben llevar a cabo sus actividades y seguir un enfoque unificado para alcanzar los objetivos establecidos. Estos manuales abarcan tanto las regulaciones legales y administrativas vigentes que se han desarrollado a lo largo del tiempo como su relación con las funciones, procedimientos y estructura organizativa de la empresa.

Los Manuales Administrativos son herramientas fundamentales para la organización y la comunicación en una empresa. Estos manuales se componen de información organizada de manera sistemática y proporcionan una clara definición de los objetivos, normativas, políticas y procedimientos de la organización. Su utilidad radica en su capacidad para facilitar una gestión eficaz.

Estos manuales se consideran uno de los recursos más efectivos para la toma de decisiones en la administración, ya que simplifican el proceso de aprendizaje y ofrecen la orientación necesaria para las acciones de los miembros de la organización en sus respectivas áreas. Específicamente, son especialmente valiosos a nivel operativo o de ejecución, ya que sirven como una fuente de información que busca guiar y mejorar los esfuerzos de los empleados para garantizar una ejecución adecuada de las tareas asignadas.

La creación de manuales administrativos se adapta a la información y requerimientos específicos de cada empresa. La decisión sobre qué tipos de manuales son necesarios depende de las particularidades de la organización. Cuando se elaboran de manera adecuada, estos manuales pueden abarcar todos los aspectos de cualquier área que integre la empresa, y su alcance solo se ve limitado por las demandas de la administración.

Es importante destacar que estos documentos son flexibles y deben someterse a revisiones regulares para mantenerse actualizados y ajustados a las cambiantes necesidades de una empresa moderna. No deben ser rígidos y no deben coartar la creatividad de los miembros de la organización; en su lugar, deben ser modificados de manera constante para incorporar nuevas ideas que contribuyan a mejorar la eficiencia de la empresa.

Un manual que no se somete a revisiones y análisis, y cuyo contenido permanece inalterado, se vuelve obsoleto. En lugar de ser una herramienta beneficiosa, puede convertirse en un obstáculo que obstaculiza el progreso de la organización.

Los manuales desempeñan un papel importante al estandarizar los conocimientos y enfoques en todas las áreas de la organización, de manera coherente con la misión, visión y objetivos establecidos por la dirección de la empresa.

Objetivos y beneficios de los Manuales Administrativos

Entre los objetivos y beneficios de la elaboración de Manuales Administrativos destacan:

- Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la organización.
- Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización.
- Definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa.
- Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.
- Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.
- Evitar desperdicios de recursos humanos y materiales.
- Reducir los costos como consecuencia del incremento de la eficiencia en general.
- Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones.
- Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- Servir de base para el adiestramiento y capacitación del personal.
- Comprender el plan de organización por parte de todos sus integrantes, así como de sus propios papeles y relaciones pertinentes
- Regular el estudio, aprobación y publicación de las modificaciones y cambios que se realicen dentro de la organización en general o alguno de sus elementos componentes.
- Determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.
- Delimitar claramente las responsabilidades de cada área de trabajo y evita los conflictos inter-estructurales.

Limitantes en la elaboración de manuales administrativos

Indudablemente la elaboración y utilización de Manuales Administrativos también tiene sus limitantes las cuales con relación a los beneficios descritos son de menor importancia:

- Su diseño y actualización tiene un alto costo en términos de tiempo y dinero.
- Ejercen un efecto limitante de la iniciativa del personal debido a que en algunas ocasiones son excesivamente rígidos y formales.
- Los objetivos de los Manuales Administrativos pueden causar confusión por ser muy amplios en su contenido. Algunos de ellos son difíciles de interpretar y comprender, lo cual puede causar confusiones dentro del personal al momento de realizar sus funciones.
- Resistencia del personal a utilizar los manuales por ser poco atractivos y en la mayoría de los casos voluminosos en contenido
- En algunos casos los sindicatos utilizan a los Manuales como herramienta para proteger sus derechos, es decir que no hacen nada adicional sino está establecido debidamente en el Manual.

Clasificación de los manuales administrativos

La clasificación de los Manuales puede resumirse en Generales y Específicos, siendo los Generales aquellos que contienen información de aplicación universal para todos los integrantes de la organización y Específicos los que su contenido está dirigido directamente hacia un área, proceso o función particular dentro de la misma.

Sin restar importancia a la diversidad de Manuales Administrativos que existen dentro de las empresas, para efectos de este texto se hace énfasis en tres tipos de manuales, los cuales son los que ofrecen mayor aporte para la comprensión del tema central objeto de estudio:

- De Organización.
- De Normas y Procedimientos.
- De Puestos y funciones.

Manual de organización

Es un manual que explica en forma general y condensada todos aquellos aspectos de observancia general dentro de la empresa, dirigidos a todos sus integrantes para ayudarlos a conocer, familiarizarse e identificarse con ella.

En términos generales, expone con detalle la estructura de la empresa, señala las áreas que la integran y la relación que existe entre cada una de ellas para el logro de los objetivos organizacionales.

Su contenido es muy variado y su impacto será el resultado de la creatividad y visión que los responsables de su elaboración redacten dentro de él. Dentro de este contenido se sugiere:

- Historia y Descripción de la Empresa
- Misión, visión y objetivos de la empresa
- Legislación o base legal

Estructura de la organización (organigrama General):

- Estructura de cada una de las áreas componentes de la organización en general (Organigrama por área)
- Normas y políticas generales.

Manual de normas y procedimientos

Este Manual describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia.

- Contiene un texto que señala las normas que se deben cumplir para la ejecución de las actividades que integran los procesos, se complementa con diagramas de flujo, así como

las formas y formularios que se emplean en cada uno de los procedimientos que se describan.

El Manual de Normas y procedimientos es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización.

Está integrado por la descripción de cada procedimiento de trabajo y las normas que giran alrededor de él; por lo tanto, la integración de varios de ellos representa al Manual de Normas y Procedimientos.

La descripción de procedimientos abarca la siguiente información:

- Identificación del procedimiento.
- Nombre.
- Área de desempeño.
- Codificación.
- Descripción Genérica (objetivo)
- Normas generales.
- Responsable de cada una de las actividades que lo integran.
- Número de Paso o Sub-paso (secuencia de las actividades)
- Descripción de cada una de las actividades que lo integran

Manual de puestos y funciones

Este Manual contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran la estructura organizacional, a través de la descripción de las funciones rutinarias de trabajo para cada uno de ellos.

Se utiliza generalmente en aquellas empresas estructuradas de manera funcional, es decir que están divididas en sectores en donde se agrupan los especialistas que tienen entrenamiento e intereses similares, definiendo las características de cada puesto de trabajo, delimitando las áreas de autoridad y responsabilidad, esquematizando las relaciones entre cada función de la organización.

Describe el nivel jerárquico de cada puesto dentro de la organización, así como su relación de dependencia, lo cual quiere decir el lugar que ocupa el puesto dentro de la estructura organizacional, a que posiciones está subordinado directa e indirectamente y cual es su relación con otros puestos de trabajo.

Al igual que el Manual de Normas y procedimientos también es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización.

Está integrado por la descripción de cada puesto de trabajo y los perfiles ideales para la contratación de futuros ocupantes de los puestos; por lo tanto, la integración de varias de ellos representa al Manual de Puestos y Funciones.

La descripción de puestos de trabajo abarca la siguiente información:

- Identificación del Puesto de Trabajo
- Nombre
- Área de desempeño
- Codificación
- Descripción Genérica (objetivo)
- Listado de funciones y atribuciones inherentes al puesto
- Diarias o frecuentes
- Semanales
- Quincenales
- Mensuales
- Trimestrales
- Semestrales
- Anuales
- Ocasionales o eventuales
- Requisitos del ocupante del puesto (perfil)
- Nivel académico

- Habilidades y destrezas
- Conocimientos técnicos y/o específicos

Metodología para la elaboración de manuales administrativos

Para la elaboración de los Manuales Administrativos no existen reglas universales, ni metodologías preestablecidas, solamente existen lineamientos lógicos para su conformación, los cuales pueden integrarse de la siguiente forma:

- Recopilación de información
- Interpretación y diseño de la información
- Elaboración del manual
- Aprobación y actualización del manual

Recopilación de información

La recopilación de información dependerá de las condiciones específicas del manual que se quiera elaborar, por lo que en esta etapa es necesario tener presente el objetivo general y los objetivos específicos del Manual, definir a quienes estará dirigido, los términos que serán utilizados dentro de él y todos aquellos aspectos técnicos que se adecúen a las características particulares del documento.

La información debe recopilarse con el apoyo del personal de toda la organización, obviamente para la elaboración de Manuales de tipo general, la información debe ser recopilada con ayuda de las altas autoridades, mientras que para la elaboración de los Manuales específicos la información debe ser recopilada directamente de los responsables de los procesos y las funciones objeto de estudio.

La información puede ser recopilada a través de entrevistas directas con el personal, cuestionarios y por medio de la observación directa, es recomendable utilizar las tres técnicas e interrelacionar la información resultante en cada una de ellas.

Interpretación y diseño de la información

La etapa de interpretación y diseño de la información no es más que darle forma a la información recopilada bajo lineamientos técnicos y el criterio del personal encargado de elaborarlos.

Interpretar la información significa analizar en todos los datos recopilados, su importancia y aporte al diseño del Manual, probablemente mucha de la información no será necesario incluirla dentro del documento por considerar que no agrega ningún valor para los usuarios directos, pero también se puede determinar que aún hacen falta algunos otros datos y que es necesario realizar una segunda etapa de recopilación de información.

Es en esta etapa en donde se confrontan los resultados de la información recopilada verbalmente contra la información que proviene de las respuestas a los cuestionarios y de lo observado durante la primera etapa.

La depuración y complemento de información es muy importante para no elaborar documentos administrativos que se alejen de la realidad, por lo que toda la información al momento de ser diseñada es importante que sea revisada por los entrevistados y aprobada por los funcionarios superiores de cada uno de ellos. El diseño del Manual es darle forma a la información para crear un borrador que permita visualizar claramente el contenido del documento y realizar los ajustes necesarios para su mejor comprensión.

Elaboración del manual

La elaboración del Manual es la etapa más sencilla pero laboriosa de la metodología, su finalidad es la creación del documento final bajo lineamientos claros y homogéneos, utilizando para ello un lenguaje sencillo que logre la comprensión y la adecuada aplicación de los usuarios directos del documento y de todos los niveles jerárquicos de la organización. Debe evitarse el uso de tecnicismos exagerados a menos de que se trate de un manual específico para una tarea de tipo técnico.

Dentro de la elaboración del manual es importante incluir las conclusiones y recomendaciones que ayuden a facilitar la interpretación del contenido de este.

Aprobación y actualización del manual

La etapa de aprobación de los Manuales independientemente a su objetivo particular es de suma importancia para la adecuada utilización de estos y para el fomento de dicha cultura dentro de la organización en general.

El órgano encargado de la aprobación de los Manuales puede ser el Gerente General, el jefe de la dependencia, un departamento y/o comité específico para el efecto, etc. No importa quien o quienes lo aprueben lo importante es que se haga por medio de un mecanismo formal, ya que solamente de esa forma los Manuales serán consultados y respetados por todos los integrantes de la organización.

Si los manuales no son aprobados y puestos en vigencia formalmente, su elaboración será un trabajo innecesario, que incluye costos y esfuerzos bastante altos.

Toda modificación y/o ampliación al contenido del Manual debe realizarse por medio de los encargados de la elaboración y diseño de estos, y a su vez ser aprobados por el órgano competente para que tenga la validez y el respaldo necesario. Cualquier modificación que se realice por separado y que no se comunique formalmente puede considerarse inválida y los responsables de llevar a cabo las actividades dentro de la organización podrán hacer caso omiso a las mismas.(Monterroso, 2007)

Manual de procedimientos

El manual de procedimientos es un componente esencial para poner en práctica el sistema de control interno. En este documento, se deben detallar todas las tareas que deben llevarse a cabo y definir las responsabilidades de los empleados involucrados en la consecución de los objetivos de la organización.

Qué es un manual de procedimientos

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

Debido a esta importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

La evaluación del sistema de control interno por medio de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión, lo que se traduce en mejoramiento continuo.

Objetivos y políticas

Desarrollar y mantener una línea de autoridad para complementar los controles de organización.

Definir de manera clara las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización, ayuda a eliminar todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.

Poseer un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.

Contar con un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documentos contables y diseñado para presentar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, así como para exponer con claridad, cada uno de los procedimientos.

Tener un mecanismo dentro de la estructura de la empresa, conocido como la evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.

Contar con un sistema presupuestario que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros.

Disponer de controles válidos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos, así como la extensión de los necesarios.

Todos los procedimientos que se encuentran dentro del manual deben ser objetiva y técnicamente identificados, dándole la importancia que cada uno merece dentro del proceso productivo u operacional.

Estructura del manual de procedimientos

- Título y código del procedimiento.
- Introducción: Explicación corta del procedimiento.
- Organización: Estructura micro y macro de la entidad. Descripción del procedimiento.

Normas aplicables al procedimiento

- Requisitos, documentos y archivo
- Descripción de la operación y sus participantes
- Gráfico o diagrama de flujo del procedimiento
- Responsabilidad: Autoridad o delegación de funciones dentro del proceso.
- Medidas de seguridad y autocontrol: Aplicables al procedimiento.
- Informes: Económicos, financieros, estadísticos y recomendaciones.
- Supervisión, evaluación y examen: Entidades de control y gestión de autocontrol.
- Estructura del manual de procedimientos
- Justificación de la estructura del manual de procedimientos frente al control interno

Estos manuales, se desarrollan para cada una de las actividades u operaciones que tengan que ver con los procesos administrativos y operativos, de acuerdo con los lineamientos y exigencias establecidas por la ley.

Dependiendo de estos elementos la aplicación se daría en el momento de plantear y justificar:

- El establecimiento de objetivos
- La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- El establecimiento de procedimientos y normas.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.

La generación y aplicación de procedimientos es aplicable a cada una de las empresas.(Rodriguez, s. f.)

4.1 ACTIVIDADES DE MEJORA.

1. Elaboración de un manual de procesos para el área de ventas y compras.
2. Participación y revisión en el logro de los objetivos del plan estratégico 2018.

4.2 SITUACION ACTUAL.

Actualmente la empresa no cuenta con políticas y/o manuales de procesos a seguir para los departamentos de compras y ventas. Aunque la empresa cuenta con cierto grado de organización

y procesos generalmente empíricos y estos han funcionado, existen muchas oportunidades de mejora para lograr el máximo potencial y eficientar las operaciones de estos departamentos.

En materia de compras y adquisiciones no hay un proceso definido ni estandarizado. Actualmente la decisión de comprar insumos, materiales y productos para la venta se toma en base a:

Revisión de los niveles de inventarios.

Estimaciones de consumo a 6 meses/1 año.

El encargado de compras solicita cotizaciones a proveedores establecidos y el dueño de la empresa aprueba la compra por correo electrónico. Finalmente, el encargado de compras gestiona el pago al proveedor, y le da seguimiento al envío y recepción de los productos ordenados en bodega.

4.3 SOLUCION IMPLEMENTADA.

Se realizo análisis y se logró consensuar un proceso de compras conveniente para su implementación en la empresa Inverca S. de R. L. mismo que es esta definido como el ideal según las necesidades actuales de la empresa.

MANUAL DE PROCESOS

Un manual de procedimientos es un documento que describe detalladamente los pasos, acciones y pautas que deben seguirse para llevar a cabo una tarea o proceso específico dentro de una organización. Su principal objetivo es proporcionar una guía clara y sistemática para que los empleados comprendan y ejecuten las tareas de manera consistente, eficiente y de acuerdo con las políticas y estándares establecidos por la empresa.

A continuación, se destacan algunos aspectos claves de un manual de procedimientos:

- El manual detalla los procesos y procedimientos específicos que se llevan a cabo en una organización, como la gestión de compras, ventas, atención al cliente, contabilidad, recursos humanos, entre otros.

- Cada procedimiento se presenta en una secuencia lógica de pasos que deben seguirse. Esto permite que los empleados sepan exactamente qué hacer en cada etapa del proceso.
- El manual identifica las responsabilidades de las personas o departamentos involucrados en el proceso, estableciendo quién es responsable de cada tarea.
- Puede incluir información sobre cómo se comunica la información dentro del proceso, como la documentación requerida, los informes a presentar y a quién dirigirlos.
- Se incluyen las políticas, normativas o reglas que deben seguirse durante la ejecución de los procedimientos, garantizando el cumplimiento legal y ético.
- En algunos casos, se pueden incluir indicadores clave de rendimiento (KPI) que permitan medir la eficiencia y la calidad del proceso.
- Los manuales de procedimientos deben mantenerse actualizados para reflejar cualquier cambio en los procesos, políticas o regulaciones. Es importante establecer un proceso de revisión y actualización periódica.
- Los manuales de procedimientos también pueden utilizarse como herramienta de formación para nuevos empleados o como referencia para empleados existentes que necesiten recordar los pasos de un proceso en particular.

En resumen, un manual de procedimientos es una herramienta esencial para garantizar la consistencia, la eficiencia y la calidad en la ejecución de tareas y procesos dentro de una organización. Ayuda a evitar malentendidos, reduce errores y contribuye a la estandarización de las operaciones en una empresa.

OBJETIVO

El manual de procedimientos tiene como objetivo fundamental mejorar la eficiencia, la consistencia y la calidad de las operaciones dentro de INVERSIONES CALPULES S DE R L, al proporcionar un conjunto claro de pautas y procesos que los empleados pueden seguir y entender fácilmente. También contribuye al cumplimiento de normativas, la capacitación y el control de calidad.

DESCRIPCION DEL AREA DE COMPRAS Y VENTAS

ORGANIGRAMA ACTUAL AREA DE COMPRAS INVERSIONES CALPULES S. DE R. L



Figura 4,1 organigrama área de compras.

Fuente: (Eda Nuñez, 2023)

ROLES Y RESPONSABILIDADES

GERENTE DE COMPRAS

- Búsqueda e investigación de proveedores nacionales e internacionales.
- Cotizar y negociar los mejores precios.
- Discutir cotización con el subjefe de compras para aprobación de pagos por este que es el gerente general.
- Realizar el llenado del formato de pagos para transferencias de compras internacionales.
- Enviar por correo formato de pago firmado al banco que corresponde para procesar trámite de pago.

GERENTE GENERAL

- Encargado de aprobar cotizaciones de compras.
- Firma y vuelve a enviar formato de pago internacional al gerente de compras.

ASISTENTE DE INVENTARIOS

- Encargado de hacer los inventarios y ver puntos de reorden.

- Hacer solicitud de productos según punto de reorden.
- Enviar solicitud al gerente de compras.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

- Hacer reporte de estimación de compras a 6 meses.

ORGANIGRAMA ACTUAL AREA DE VENTAS

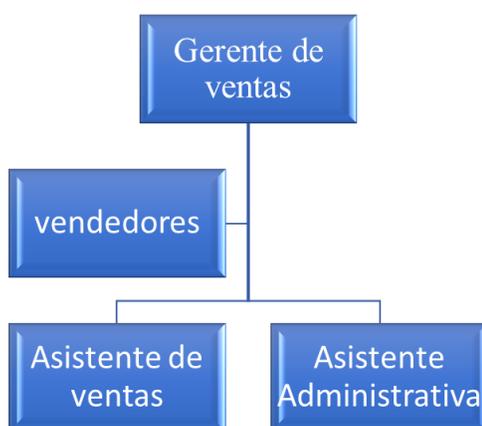


Figura 4,2 organigrama área de ventas.

Fuente: (Eda Nuñez, 2023)

ROLES Y RESPONSABILIDADES

GERENTE DE VENTAS

- Identificación de clientes potenciales
- Estrategia de prospección.
- Registro y seguimiento de prospectos.

VENEDORES

- Presentación y venta de productos/servicios.
- Presentación de propuestas comerciales.

- Técnicas de venta - Seguimiento de oportunidades de venta

ASISTENTE DE VENTAS

Gestión de pedidos y facturación

- Recepción de pedidos
- Proceso de facturación
- Entrega y seguimiento de productos/servicios

ASISTENTE ADMINISTRATIVA

Servicio postventa

- Atención al cliente
- Gestión de quejas y reclamaciones
- Fidelización de clientes
- envió estados de cuentas.

DIAGRAMA DE FLUJO- PROCESO DE VENTAS

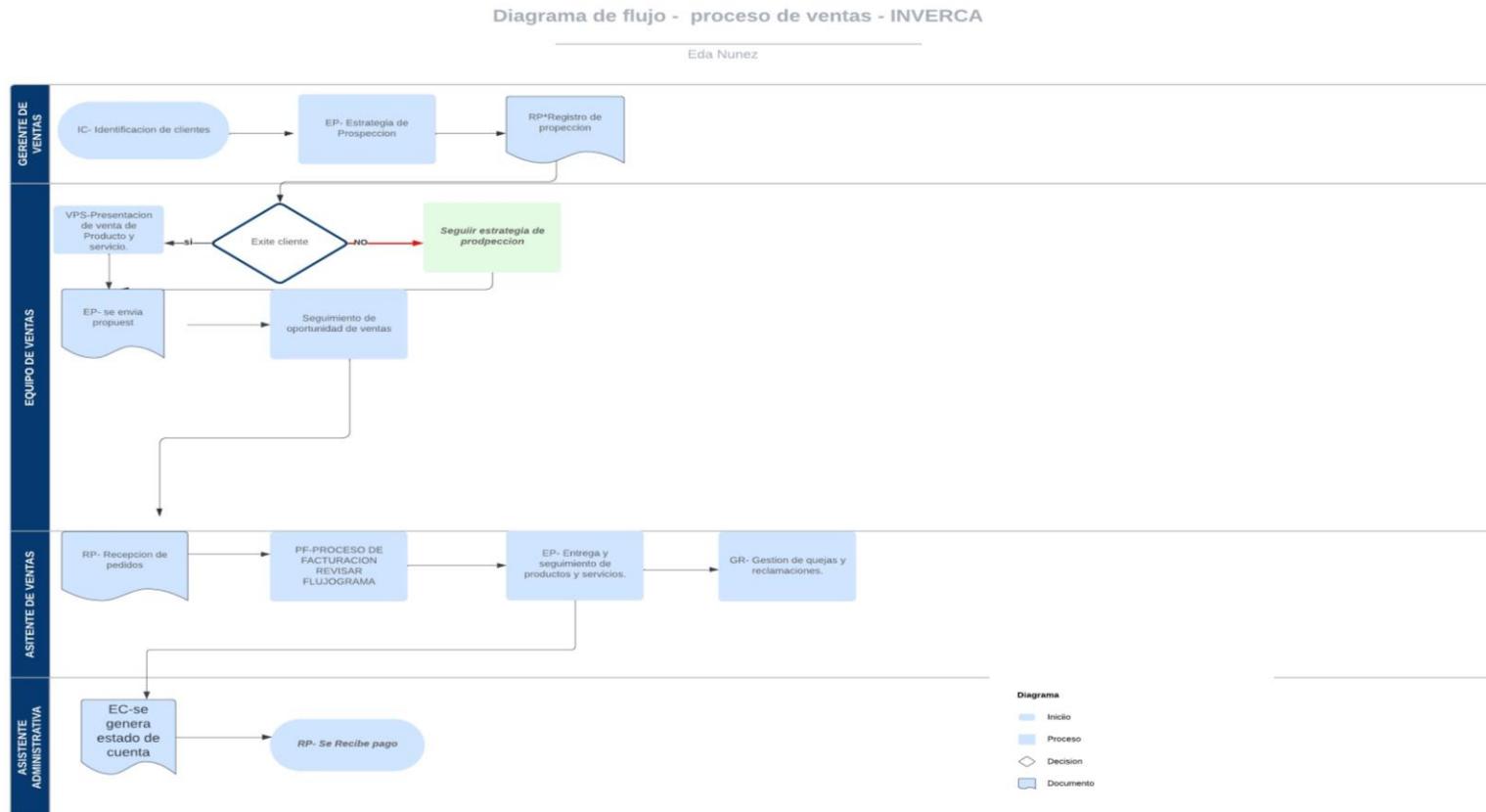


Figura 4,3 diagrama de flujo- proceso de ventas.

Fuente (Eda Nuñez, 2023)

PROPUESTA NUEVO PROCESO DE COMPRAS-INVERCA S. DE R. L.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

USUARIO INTERNO

Aquí el usuario interno podrá ser el encargado de inventarios de la empresa.

Responsabilidades:

- Identificación de la necesidad de stock de productos en almacén.
- Genera la requisición interna.

EQUIPO DE COMPRAS

El equipo de compras este compuesto por el gerente de compras, gerente general, asistente administrativa.

Responsabilidades:

- Búsqueda e investigación de proveedores.
- Solicitar cotizaciones.
- Evaluación de cotizaciones, junto al gerente general.
- Selección de las mejores opciones según políticas de la empresa.
- Generar órdenes de compra.
- Solicitar aprobación de orden de compra.
- Enviar orden de compra aprobada al proveedor.
- Recibir factura comercial y demás documentos del proceso.
- Si no existe crédito comercial hacer envío de pago al proveedor.
- Si existe crédito comercial recibir el pedido y hacer el pago al proveedor.

PROVEEDOR

- Recibirá orden de compra del gerente de compras.

- Genera factura y la envía al gerente de compras.
- Si existe acuerdo de crédito envía el producto y posterior recibe el pago, si no existe este recibe primero el pago y posterior envía el producto.

DIAGRAMA DE FLUJO NUEVA PROPUESTA DE COMPRAS-INVERCA

Diagrama de flujo - nuevo proceso de compras - INVERCA

Eda Nunez

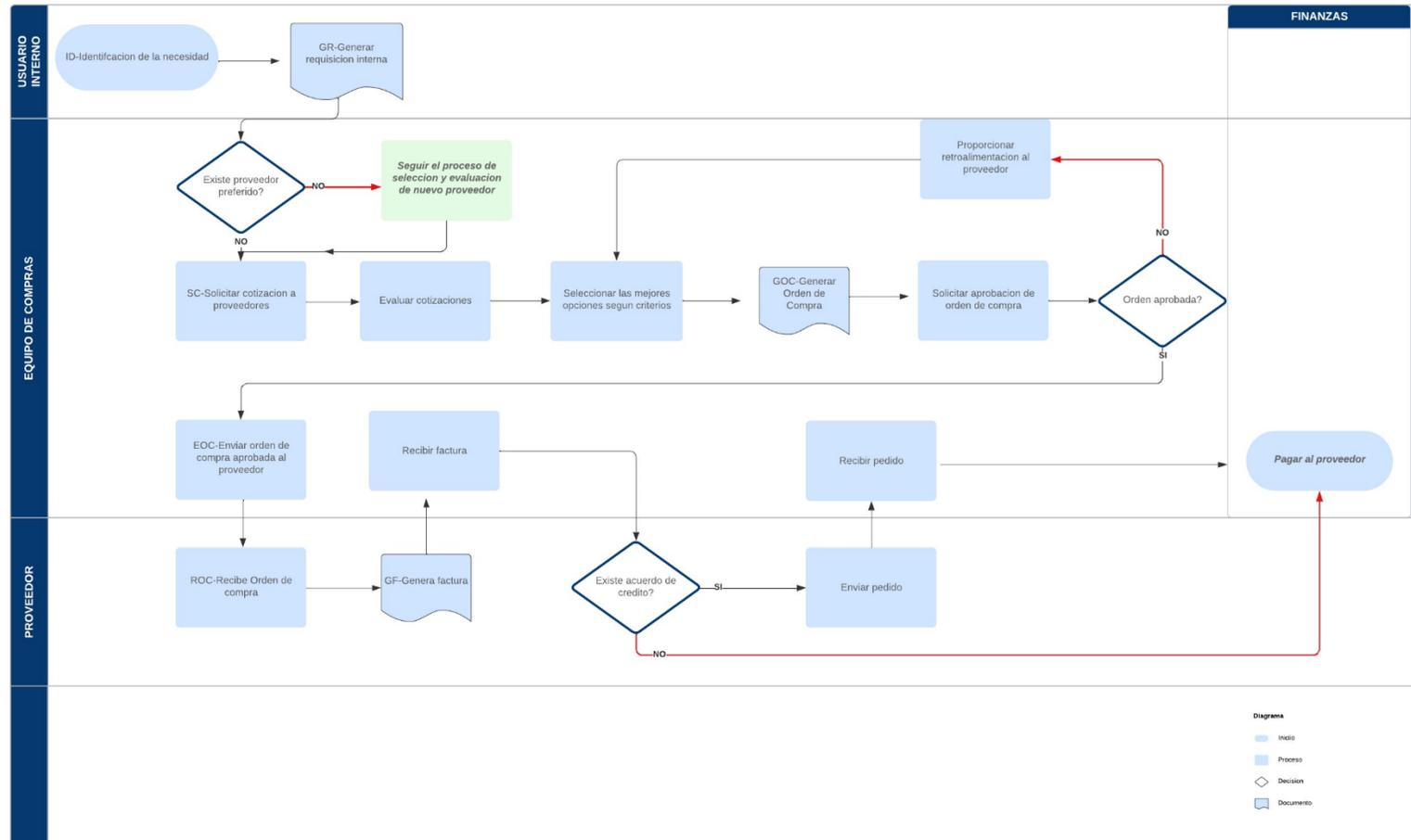


Figura 4,4 diagrama de flujo- proceso de compras.

Fuente: (Eda Nuñez, 2023)

4.4 SUSTENTO TEORICO DE LA SOLUCION IMPLEMENTADA.

- **Eficiencia Operativa:** La gestión eficiente de los procesos en ventas y compras es esencial para optimizar los recursos, reducir los tiempos de ciclo y mejorar la productividad en la empresa. Un manual de procesos bien definido proporciona directrices claras que permiten a los empleados llevar a cabo sus tareas de manera más efectiva.
- **Competitividad:** En un entorno empresarial altamente competitivo, contar con procesos eficientes puede marcar la diferencia. Una ejecución fluida en ventas y compras permite a la empresa responder de manera ágil a las demandas del mercado y brindar una experiencia satisfactoria a los clientes.
- **Cumplimiento y Calidad:** La estandarización de procesos facilita el cumplimiento de regulaciones y normativas, así como la garantía de la calidad en los productos o servicios ofrecidos. Esto es especialmente importante en áreas como las compras, donde la elección de proveedores y la gestión de suministros deben ser controladas rigurosamente.
- **Toma de Decisiones Estratégicas:** La revisión y logro de objetivos del plan estratégico están intrínsecamente ligados a la eficiencia de los procesos internos. Un manual de procesos proporciona una base sólida para tomar decisiones informadas, ya que se comprende claramente cómo cada acción contribuye a los objetivos estratégicos.
- **Desarrollo de Talento:** Un manual de procesos no solo ayuda a la gestión de tareas, sino que también facilita la capacitación y el desarrollo del personal. Los nuevos empleados pueden integrarse más rápidamente, y el personal existente puede mejorar sus habilidades al seguir procedimientos establecidos.
- **Alineación de Objetivos:** La conexión entre la optimización de procesos y los objetivos estratégicos asegura que todas las actividades operativas estén alineadas con la visión y misión de la empresa. Esto garantiza un enfoque coherente en el camino hacia el éxito organizacional.

Es por eso, que la elaboración de un manual de procesos en ventas y compras, así como la integración con la revisión y logro de objetivos del plan estratégico, es relevante en la administración de empresas INVERSIONES CALPULES S. de R. L. de CV porque promueve la eficiencia, la competitividad, el cumplimiento, la toma de decisiones informadas y el desarrollo organizacional.

4.6 ANALISIS DEL COSTO BENEFICIO

Beneficios potenciales:

1. **Mejora de la eficiencia:** Un manual de procesos bien diseñado ayudara a optimizar los flujos de trabajo y reducir el tiempo y los recursos necesarios para completar tareas y procesos de Inverca.
2. **Consistencia:** La estandarización de los procedimientos a través del manual podrá garantizar que se sigan las mejores prácticas y se minimicen los errores en la empresa Inverca.
3. **Capacitación y orientación:** Facilitara la formación de nuevos empleados y proporciona una referencia útil para el personal existente, lo que puede ahorrar tiempo y recursos en el proceso de incorporación de Inverca.
4. **Cumplimiento normativo:** Ayudara a asegurar que la organización cumple con regulaciones y políticas internas, lo que puede evitar sanciones legales y multas.
5. **Calidad y control de calidad:** Un manual puede incluir pautas de control de calidad que mejoren la calidad de los productos o servicios de la organización.
6. **Mejora continua:** Un manual proporcionara una base sólida para la revisión y mejora continua de los procesos de Inverca, lo que a largo plazo puede llevar a un mejor rendimiento y eficiencia.

Costos potenciales:

1. **Tiempo y recursos de desarrollo:** Elaborar un manual de procesos puede ser una tarea que requiere tiempo y recursos significativos, incluyendo la recopilación de información, la redacción y el diseño. Es por eso por lo que el tiempo que se ha tomado para el desarrollo de esta investigación son 10 semanas duración de la práctica profesional.
2. **Mantenimiento:** El manual debe mantenerse actualizado a medida que cambien los procesos o las políticas de la organización, lo que implica un esfuerzo continuo por parte del área administrativa de Inversiones Calpules S de R L.
3. **Capacitación:** Si es necesario, la capacitación del personal en la utilización y cumplimiento del manual puede requerir inversión adicional, pero para el caso de Inverca no será necesaria.

- 4. Posible resistencia al cambio:** Algunos empleados de Inverca pueden resistirse a la implementación de nuevos procedimientos, lo que puede requerir esfuerzos adicionales en términos de gestión del cambio.

V DESCRIPCION DEL TRABAJO DESARROLLADO-APLICABILIDAD.

A continuación, se describen cada una de las actividades desarrolladas por el practicante durante el periodo de práctica profesional.

ESTRATEGIA, METODOLOGIA Y PROCESO

5.1.1 ESTRATEGIA:

- 5.1.1.1 **Entrevistas y Entendimiento de Procesos:** Realización de entrevistas con los empleados del área de compras y ventas para comprender en detalle cómo se llevan a cabo los procesos actualmente lo cual permitió a identificar áreas de mejora.
- 5.1.1.2 **Revisión Documental:** examinación de la documentación existente relacionada con los procesos de compras y ventas, como políticas internas, procedimientos actuales y registros lo cual ayudo a conocer los procesos actuales y cualquier brecha de documentación.
- 5.1.1.3 **Grupos de Trabajo:** Se creo un grupo de trabajo con los empleados clave del área de compras y ventas para colaborar en la identificación y documentación de los procesos de Inverca.
- 5.1.1.4 **Diagramas de Flujo:** Utilizaron diagramas de flujo para representar visualmente los procesos para facilitar la comprensión y la identificación de posibles ineficiencias.
- 5.1.1.5 **Revisión de Calidad:** Asegurarse de que los procesos documentados cumplan con las normas de calidad y estén alineados con los objetivos estratégicos de Inverca.

5.1.2 METODOLOGIA

Los métodos de investigación se pueden entender como un conjunto de técnicas que, alineadas con los objetivos de una investigación y haciendo uso de herramientas específicas, facilitan la obtención

de resultados específicos. Cuando un investigador tiene una comprensión clara de sus objetivos, se da cuenta de que tiene a su disposición varios métodos entre los cuales puede elegir. Sin embargo, es consciente de que la elección de uno o la combinación de varios métodos conducirá a resultados particulares y no a otros.

5.1.2.1 Tipos de métodos de investigación

Existen dos principales enfoques y métodos que se pueden utilizar en una investigación: los métodos de investigación cualitativa y los métodos de investigación cuantitativa. Los primeros se incluyen en las metodologías descriptivas, mientras que los segundos se engloban en las metodologías interpretativas.

5.1.2.2 Método cuantitativo

La investigación cuantitativa implica el uso de datos cuantificables o numéricos (tales como cantidades y magnitudes). En este tipo de investigación, se trabaja con conjuntos de datos muy extensos (de los cuales se toman muestras representativas como criterio de validación).

Este enfoque recopila información numérica que puede ser ordenada, medida o categorizada mediante análisis estadísticos, lo que ayuda a identificar patrones y relaciones, así como a realizar generalizaciones.

5.1.2.3 Método cualitativo

La investigación cualitativa se enfoca en explorar las raíces y causas de los fenómenos al profundizar en las interpretaciones que las personas hacen de ellos. En este tipo de investigación, se trabaja con grupos reducidos de sujetos o materiales, a veces incluso en casos muy específicos, utilizando en ocasiones la técnica de "saturación de la muestra". Este enfoque cualitativo permite a los investigadores obtener una comprensión más profunda de procesos complejos, interacciones sociales o fenómenos culturales, ya que recopila datos relacionados con experiencias vividas, emociones y comportamientos, así como los significados que las personas les atribuyen. (Kohn, 2016)

Para esta investigación se utilizaron métodos cualitativos tales como:

- La entrevista.
- Grupos focales con los compañeros de trabajo de las áreas de compras y ventas.

5.1.3 PROCESO

El proyecto de práctica profesional contemplo el periodo del 17 de julio 2023 al 29 de septiembre del mismo año lo que totalizan 11 semanas en las cuales se detalla a continuación el desarrollo de actividades del proceso del practicante por semana.

5.1.3.1 Actividades Semana 01:

En la semana de inicio de la práctica profesional se hizo una reunión de bienvenida y presentación de cada uno de los integrantes de la organización, e introducción y especificaciones por parte del jefe inmediato para poder ofrecer un acompañamiento eficiente del practicante, se inició con el proceso de realización de inventarios con propósito de aseguramiento de los mismo. Y también el practicante asistió a una capacitación impartida por la Asociación hondureña de maquiladores por sus siglas (AHM) en conjunto con la secretaria de trabajo y seguridad social (STSS) y con el apoyo técnico de World Visión empresa encargada del desarrollo del nuevo sistema. La capacitación tenía como objetivo el informar y hacer el registro en el módulo **Sistema de Registro Nacional Simplificado de Patronos y Empleadores (RSNP)**,

que de conformidad al artículo 04 de la Ley de Inspección, es obligatorio el cumplimiento de inscripción para todas las empresas.

Cabe destacar que según la capacitación este sistema es nuevo y las pruebas eran pilotos para que una vez este articulo sea publicado en el diario oficial la gaceta y los inspectores se apersones a las empresas estan ya contarían con su comprobante de inscripción el cual se realizó en la jornada de capacitación para lo cual la empresa Inversiones Calpules logro cumplir el requisito por medio de la practicate.



COMPROBANTE DE INSCRIPCIÓN REGISTRO NACIONAL SIMPLIFICADO DE PATRONOS



El Sistema de Registro Nacional Simplificado de Patronos, tiene por objeto crear una base de datos, en el cual deben de inscribirse todas las personas naturales y jurídicas sujetas a una relacion laboral en su condición de patronos, con excepción de las personas naturales que tengan un servicio a personas naturales para quehaceres domesticos, con el propósito de recabar información para planear, ejecutar y supervisar de manera coordinada los programas de inspección a los centros de trabajo y demás previsto en el articulo de la ley.

Datos Generales de la Empresa o Patrono

Figura 5,1 comprobante de inscripción registro nacional simplificado de patronos.

Fuente: (Eda Nuñez,2023)

5.1.3.2 ACTIVIDADES SEMANA 02:

Durante la semana 2 el practicante debía de hacer la solicitud de sus credenciales y las de otro empleado para poder ingresar a las instalaciones de trabajo ya que por ser un parque industrial la seguridad es muy estricta.

También el objetivo de la semana fue la culminación de los inventarios ya que la empresa estaba en el proceso de asegurarlos por lo que al término de esa semana se debía cumplir con ese objetivo ya que un inspector de la aseguradora visitaría las instalaciones de la empresa para verificar todos los factores de riesgos y condiciones de los productos, por lo que se delegó como responsable esta tarea a la practicante. En el proceso de realización de los inventarios se hizo una recopilación de información de cómo se habían realizados los inventarios anteriores por lo que

La practicante se dio a la tarea de poder realizar un programa de inventarios que no generara costos económicos por lo que la forma menos costosa identificada fue en Excel, un programa simple practico y eficiente. El programa consta de 3 módulos, inventario de ´productos, salidas y entradas, estas 2 ultimas fueron diseñadas por la practicante para que sirvan de apoyo a la persona encargada de bodega a poder tener un mejor control de los inventarios, ya que el programa cuenta con fórmulas que le ayuden a generar información automática.

Módulo de Inventarios de mercadería: Para la creación de este módulo se tuvo que hacer un trabajo de investigación exhaustiva ya que el practicante aun no conocía las líneas de productos de la empresa por lo que trabajo en conjunto con el encargado de compras y ventas para poder recopilar información confiable, tales como códigos y categorías de los productos, ya a que este módulo estaría compuesto de estos 2 datos importantes así como también del stock Inicial, entradas, salidas, y stock final, para el stock inicial el trabajo del equipo de inventarios debía hacer el conteo físico de los productos y para los últimos se generarían a partir del trabajo del encargado de almacén.



INVENTARIO DE PRODUCTOS					
CODIGO DE PRODUCTO	DESCRIPCION	STOCK INICIAL	ENTRADAS	SALIDAS	STOCK FINAL
SPTRGIRAT	MH-2040-PCB DE 4" X 1 1/4" GIRATORIAS	1372	800	16	2156

Figura 5,2 modelo de inventario de productos.

Fuente: (Eda Nuñez,2023)

Modulo Entradas y Salidas: Para estos módulos la persona encargada de bodega de recibir y entregar mercadería, podrá hacerlo con solo colocar 4 datos que son el número de factura, la fecha, código del producto, y una vez se coloque el código del producto este automáticamente lo jala de la información en el módulo de inventarios, y el cuarto dato seria la cantidad ingresada. La cual se verá reflejada en el módulo de inventarios automáticamente.



SALIDAS				
N° DE FACTURA	FECHA	CODIGO DE PRODUCTO	DESCRIPCION	CANTIDAD
3314	24/07/2023	SPTRGIRAT	MH-2040-PCB DE 4" X 1 1/4" GIRATORIAS	16

Figura 5,3 modelo de reportes de salidas de productos.

INVERCATM

INDUSTRIAL SUPPLIES & EQUIPMENT

ENTRADAS				
N° DE FACTURA	FECHA	CODIGO DE PRODUCTO	0	CANTIDAD
45987	24/07/2023	SPTRGIRAT	MH-2040-PCB DE 4" X 1 1/4" GIRATORIAS	800

Figura 5,4 modelo de reporte de entradas de productos.

Fuente (Eda Nuñez,2023)

5.1.3.3 ACTIVIDADES SEMANA 03:

Para la semana 3 se hizo la coordinación de cita para recibir al inspector de seguros por medio de la corredora asignada a la empresa Inversiones Calpules S. de R. L. para la llegada del inspector el practicante debía hacer una solicitud de ingreso al parque industrial Inhdelva Sur ya que ellos manejan un sistema de visitas donde las empresas otorgan información del motivo de la visita de la persona o empresa que ingresara al parque. Posterior se recibió al inspector en las instalaciones de Inverca con el Gerente General, Gerente administrativa, y la practicante, quien debía tener información precisa como equipos que se estaban solicitando asegurar, tipos de materiales que llevaban algunos productos distribución de alarmas de incendios en el plantel y de extintores de fuego. También realizo el proceso de pagos de planilla de empleados y tramite de afiliaciones de empleados en el IHSS.

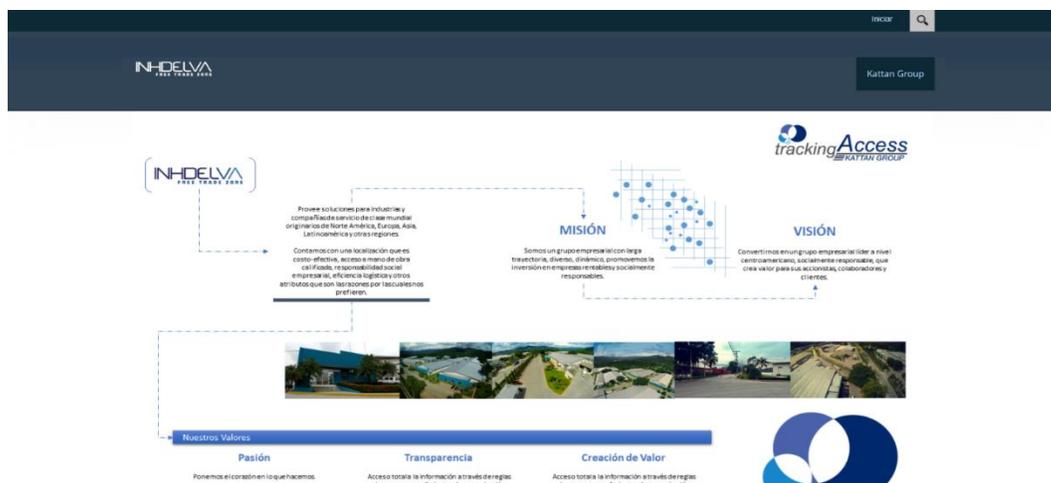


Figura 5,5 modelo de página de entrada a portal de visitas.

(Tracking Access | Kattan Group, s. f.)

5.1.3.4 ACTIVIDADES SEMANA 04:

En esta semana el practicante se sumerge en las actividades como auxiliar contable ya que el departamento de administración en Inverca es el encargado de brindar los reportes de soporte al contador externo para que este logre hacer todo lo relacionado a la contabilidad de la empresa. El practicante desarrollo reportes que le fueron asignados en su perfil de puesto tales como Gastos y compras del mes, ventas y un reporte de pagos de clientes los cuales además deberán de descargarse del sistema administrativo de la empresa. Además, se realizó un cuadro en Excel de control de cuentas por pagar ya que la empresa no contaba con uno.

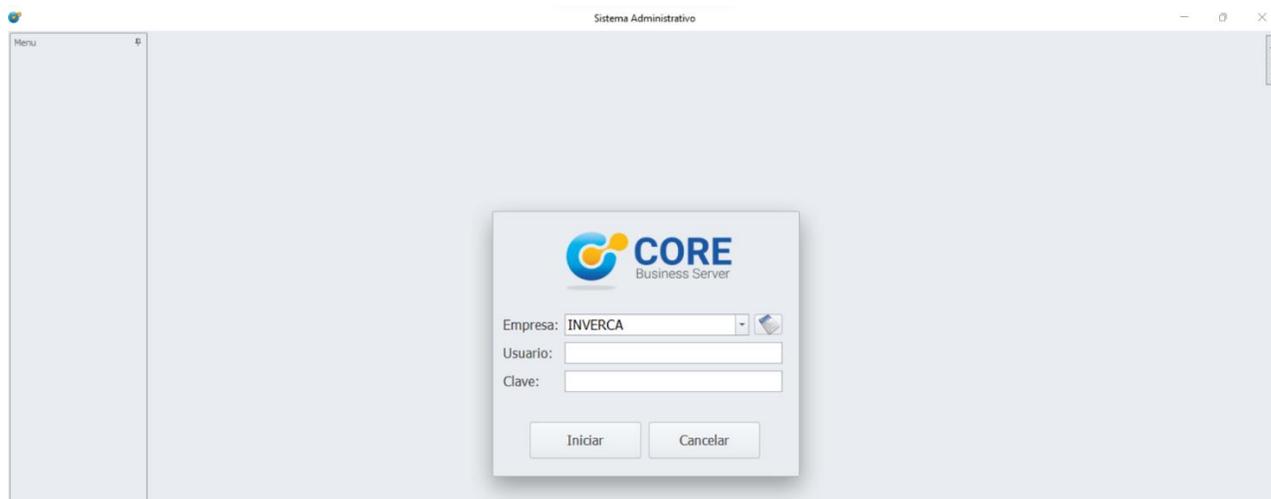


Figura 5,6 modelo de sistema de administración.

Fuente: (Inverca,2023)

CUENTAS POR PAGAR MENSUALES					
DIA	PROVEEDOR	# DE FACTURA	MONTO	FECHA DE PAGO	
	SEGURO MEDICO PALIC			30 DE CADA MES	
	SEGURO MEDICO CREFISA			30 DE CADA MES	
	SAR (ISV)			10 de cada mes	
	INDUSTRIA Y COMERCIO			10 de cada mes	
	I.H.S.S/INVERCA			20 de cada mes	
	RAP			22 de cada mes	
	A.H.M			10 de cada mes	
	INHDELVA/ RENTA NAVE			5 DE CADA MES	
	INHDELVA / DESECHOS SOLIDOS			5 DE CADA MES	
	INHDELVA/ENERGIA ELECTRICA			ELLOS ENVIA LA FACTURA	

Figura 5,7 modelo de control cuentas por pagar.

Fuente: (Eda Nuñez,2023)

5.1.3.5 ACTIVIDADES SEMANA 05:

En esta semana la empresa debía haber tenido respuesta de parte del seguro por lo que la estudiante le da seguimiento al proceso poniéndose en contacto con la corredora y haciendo las consultas pertinentes, además en esta semana se desarrollaron actividades del área de ventas tales como hacer cotizaciones, apoyar en el proceso de facturación el cual tiene un proceso diferente debido al rubo de la empresa este proceso es un poco largo y complejo de comprender en las primeras

inducciones es por eso que se vio la necesidad de poder generar un manual de procesos que sirva de guía a los nuevos colaboradores de esta área, además se generaron estados de cuentas a clientes los cuales se realizan desde el sistema de Administración de Inverca.

5.1.3.6 ACTIVIDADES SEMANA 06:

Se desarrollaron reuniones donde se le dio una retroalimentación de la gestión realizada por el practicante la cual fue muy satisfactorio, además de invitarle a participar de la revisión del logro de los objetivos del plan estratégico 2018-2023, por lo que en este periodo se hizo la investigación y solicitud de información en base a los objetivos establecidos en el plan estratégico para así poder brindar una conclusión desde los resultados obtenidos producto de la investigación.



Figura 5,8 modelo de plan estratégico 2018-2023

Fuente: (Inverca,2023)

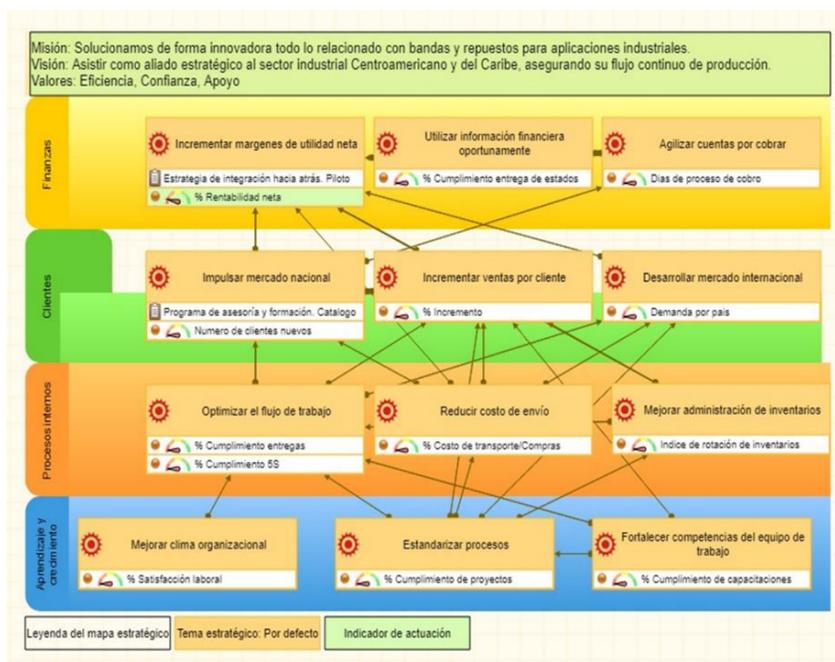


Figura 5,9 modelo de estrategias 2018-2023.

Fuente: (Inverca,2023)

5.1.3.7 ACTIVIDADES SEMANA 07:

Se continua la gestión administrativa en esta semana en la cuales se desarrollan actividades tales como el pago quincenas de la planilla de empleados, se hizo revisión y organización de las cuentas por pagar y por cobrar de fin de mes, se brindó apoyo en el área de ventas y facturación. Además, en esta semana se hizo una remodelación a las oficinas administrativas de la empresa en las cuales hicieron pintado de paredes y adicionaron escritorios modulares, así como sillas de oficina y una mesa de comedor para los empleados administrativos, para lo cual se fue el practicante en compañía de la gerente administrativa a seleccionar a la empresa Industrias panavisión ya que es el proveedor que la empresa tiene para adquirir dicho mobiliario. No fue necesaria la solicitud de cotizaciones ya que la gerente administrativa ya había mandado a realizar previas cotizaciones.

5.1.3.8 ACTIVIDADES SEMANA 08:

Se realizaron los reportes de cierre del mes agosto 2023, mismos que se habían generados en la semana de actividades 4, se programaron pagos para proveedores de compras internacionales proveedores con procedencia en China, Turquía, y Estados Unidos, para este proceso una vez que

se tienen aprobadas las cotizaciones por la gerencia la administración deberá de hacer el llenado de información de los formatos de pagos internacionales otorgados por el banco. Procesos que le fue mostrado a la practicante para que realizara con supervisión de su jefe inmediato. Se recibió junto al personal de planta importación de productos del proveedor de Turquía. Se Recibieron Bandas de Mallas producto estrellas de la empresa.

5.1.3.9 ACTIVIDADES SEMANA 09:

Se Realizo la cuarta planilla de pago de pagos de empleados misma que debe de realizarse quincenalmente, también se discutió con el vendedor y el gerente el caso de un cliente que estaba haciendo solicitud de crédito mismo que ya había tenido pero por incumplimiento las políticas de crédito de Inverca había sido suspendido, para lo cual la empresa lo sometió a un proceso de compras de contado para volver a considerar sus crédito fue un aprendizaje para el practicante ya que se pudo ver como algunas empresas en algún momento no consideran a sus proveedores como estratégicos pero el caso de ese cliente fue muy enriquecedor ya que dependían de un producto de la empresa Inverca para evitar un paro de las maquinas en su planta. En resumen, se le envió el formato de solicitud de aplicación a crédito y se le pidió una carta firmada por el responsable de la empresa donde se comprometían al cumplimiento de las políticas de crédito por Inverca.



INVERCA
Inversiones Calpules S. de R.L de C.V

SOLICITUD DE CRÉDITO EMPRESARIAL

Información de la Empresa		
Nombre de la Empresa:		RTN:
Razón social:		Fecha de Constitución:
Dirección:		Teléfono (s):
Ciudad, Municipio:		Fax:
Nombre del Apoderado:		E-mail:
Dirección del apoderado:		Teléfono Oficina:
Cédula de identidad:		Celular:
Años en el mercado:	No. de Empleados:	Tipo de organización Corporación <input type="checkbox"/> Sociedad <input type="checkbox"/> Comerciante Individual <input type="checkbox"/>

Figura 5,10 modelo de solicitudes de crédito.

Fuente: (Inverca, 2023)

5.1.3.10 ACTIVIDADES SEMANA 10:

Para esta semana se tiene planificada la reunión de revisión del plan estratégico 2018-2023 de la empresa en el que el practicante podrá tener un enriquecedor aprendizaje de cómo se discuten y verifican los planes trasados por una organización a largo plazo. Lo que se espera que este pueda participar activamente y de su opinión.

También se iniciará la digitalización de archivos administrativos importantes con el fin de poder lograr una mejor organización y poder agilizar los procesos de búsqueda envío y entrega de documentos cuando estos sean solicitados.

5.1.3.11 ACTIVIDADES SEMANA 11:

Se pretende la continuación de la digitalización de los documentos del área administrativa, se realizará la planilla de salarios de empleados de la quincena, se hará la programación de cuentas por cobrar y pagar, también se hará un alta de empleado en el IHSS.

5.2 TECNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

5.2.1.1 **Microsoft Excel:** Se utilizo para la creación de formatos y realización de reportes.

5.2.1.2 **Lucidchart:** Lucidchart es una herramienta de diagramación basada en la web, que permite a los usuarios colaborar y trabajar juntos en tiempo real, creando diagramas de flujo, organigramas, esquemas de sitios web, diseños UML, mapas mentales, prototipos de software y muchos otros tipos de diagrama. Construida con estándares web, como HTML5 y JavaScript, Lucidchart funciona en todos los navegadores web modernos, como Google Chrome, Firefox, Safari e Internet Explorer 8+.(*Lucid visual collaboration suite: Log in, s. f.*)

5.2.1.3 **Buscador de Google:** Se utilizo como herramienta de búsqueda rápida sobre información de los manuales de procesos, estrategia, metodologías etc.

- 5.2.1.4 **Biblioteca Virtual CRAI:** obtención de información de libros autorizados según parámetros de realización de práctica profesional.
- 5.2.1.5 **Zotero:** El gestor principal de citas y fuentes bibliográficas del presente informe.

LOGRO DE LOS RESULTADOS ESPERADOS

N° Actividad	Responsables	RESULTADOS ESPERADOS	Check List
<ul style="list-style-type: none"> Reunion de inicio de practica, reconocimiento de las actividades de puesto laboral, e inicio de realizacion de inventarios, Participar en el proceso de nuevo empleado, y asistencia a capacitacion de AHM sobre el registro simplificado de patronos y empleados. 	Eda Beatriz Nuñez Martinez, Jefe Inmediata Sandra Damas	Obtener informacion de las actividades principales de la empresa, su target de mercado y todo lo relacionado a esta para poder lograr u	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Continuidad del desarrollo de inventario y desarrollo de programa en excel para eficientar esta actividad, hacer solicitud y envio de documentos para carnet de empleado 2 personas. 	Eda Beatriz Nuñez Martinez, Daniel Santos, Alfreso Sosa, Maria Asucena, Emerson Dominguez	Utilizar el inventario para el proceso de aseguramiento de los mismo.	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Recibir inspector de Seguros y posterior preparar y hacer envio de toda la documentacion solicitada por la aseguradora, realizacion de planilla de pago de empleados, Investigacion sobre tramite pendiente de la empresa en las oficinas regionales de IHSS. 	Eda Nuñez, Sandra Damas, Mario Vasquez.	Concluir tramite para asegurar los Inventarios, apoyar en el proceso de realizacion de planillas de empleados y concluir tramite pendiente en el IHSS.	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Apoyo en la realizacion de los reportes de cierre de mes para declaraciones de ISV, tales como ventas, pagos, cuentas por cobrar, compras y gastos del me julio. 	Eda Nuñez, Sandra Damas, Mariana Zuniga	Tener reportes preparados para el contable del mes de julio 2023	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Dar seguimiento al proceso de Seguro de inventarios, hacer planillas de pago de empleados,organizar cuentas por pagar, participar en los proceso de ventas y facturacion de la empresa. 	Eda Nuñez, Francis Mencias	Involucramiento en el proceso de ventas de la empresa y apoyar en el mismo de forma eficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Reunion con mi jefa inmediata para invitacion a participar en cumplimiento de objetivos del plan estrategico 2018-2023 de la empresa. E identificacion de mejoras en el area de ventas y compras. 	Eda Nuñez, Sandra Damas	Identificar oportunidades de mejoras en el are de administracion, ventas y compras.	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Realizacion de planilla de pagos empleados, organización de y revision de cuentas por pagar y por cobrar, hacer cotizaciones y facturas. 	Eda Nuñez, Sandra Damas	Cumplimiento de las gestiones administrativas de la empresa y apoyo en el proceso del area de ventas.	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Generar reportes del cierre de mes, y programar pagos a proveedores, y generar un formatos de pagos para enviar pago a proveedor Internacional. 	Eda Nuñez, Sandra Damas	Cumplimiento de las obligaciones fiscales y crediticias de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Hacer planilla de pagos a empleados, enviar formatos de para aprobacion de credito de clientes archivar y ordenar documentos administrativos 	Eda Nuñez, Sandra Damas	Mantener el orden y organización los documentos administrativos de la empresa y cumplir con las obligaciones de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Iniciar archivos digitales de todos los documentos administrativos importantes de la empresa. Reunion para discusion de informe sobre objetivos alcanzados de la empresa y ajustes al mismo 	Eda Nuñez, Sandra Damas	Organizar y Agilizar el proceso de busqueda de documentos administrativos	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Continuar y finalizar archivos digital de todos los documentos administrativos importantes de la empresa y crear una base de datos de clientes. 	Eda Nuñez	Creacion de una base de datos de clientes que sirva a los nuevos colaboradores y culminar la creacion de archivos digitales.	<input type="checkbox"/>

Figura 5,12 modelo de logros de los resultados.

Fuentes: (Eda Nuñez,2023)

VI DESCRIPCION DEL TRABAJO

En adelante se proporcionan los resultados del desarrollo de los objetivos Específicos en base a las propuestas de mejoras a en el periodo de la investigación de práctica profesional de investigación.

MANUAL DE PROCESOS

En el desarrollo del trabajo para entrega se desarrollará un documento que pueda ser entregado forma digital o impreso a la empresa Inverca, para que puedan utilizar como recursos y este les sirva de apoyo en los procesos de las áreas investigadas en la presente investigación, el documento contendrá información como:

- Una breve explicación de los manuales de procesos
- Objetivos.
- Misión, visión, y valores de la empresa.
- Análisis FODA con que cuenta la empresa.
- Organigramas de las áreas de compras y ventas
- Descripción de puesto de los involucrados en el proceso de compras y ventas.
- Así como el diagrama de flujo de procesos de cada una de las áreas
- Como adicional se elaboró un diagrama de flujo del proceso de facturación.



Figura 5,13 modelo de portada manual de procesos.

Fuente (Eda Nuñez,2023)

PARTICIPACION EN LA REVISION DEL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATEGICO 2018-2023.

El plan estratégico de Inverca tenía como objetivos.

Área Financiera:

- Incrementar márgenes de utilidad neta
- Utilizar información financiera oportunamente
- Agilizar cuentas por cobrar

Clientes:

- Impulsar mercado nacional
- Incrementar ventas por cliente
- Desarrollar mercado internacional

Procesos:

- Optimizar el flujo de trabajo
- Reducir costo de envío
- Mejorar administración de inventarios

Crecimiento / Potenciales:

- Mejorar clima organizacional
- Estandarizar procesos
- Fortalecer competencias del equipo de trabajo.

En cumplimiento de los OE, el practicante hará sus propuestas de mejoras y ajustes generales a la empresa y al plan estratégico basado en su experiencia y conocimiento de mejores prácticas en el área administrativa. Se logro confirmar por medio de grupos focales entre los compañeros de trabajo el cumplimiento de los objetivos del Plan estratégico

Finanzas: Logro desarrollar con éxito su piloto de integración de integración hacia tras, la cual consistía en ellos poder establecer su propia fabricación de productos que usualmente compraban como terminado, esto les redujo los costos hasta en un 50%. Ahora poseen un departamento contable más funcional y con información más fluida, así como también lograron hacer acuerdos con los vendedores para el pago de sus comisiones. Acuerdos tales como pagar las comisiones una vez que el cliente haya pagado su venta ya que la mayoría de las ventas en Inverca son de contado, y la practica tradicional había sido pago de comisiones a los empleados el mismo mes que estas se generaban, para este cambio la empresa dio un plazo de 3 meses para que el empleado no se viera afectado y pudiera seguir gozando de sus comisiones mensuales, aunque estas fueran productos de ventas de uno o dos meses atrás.

Clientes: Las estrategias para esta área eran claras y específicas creación de nuevos clientes, incremento de las ventas, y desarrollo de nuevos mercados, lograron este objetivo, ya que la empresa logro hacer clientes nuevos, lograron desarrollar la creación de un catálogo de ventas digital e impreso el cual facilita las actividades de ventas. Lograron obtener nuevos clientes en países como el Salvador, Republica Dominicana, Nicaragua, y EE. UU,

Procesos: Para estas áreas se pretendía una Mejora en el diseño planta o estandarización procesos. Implementar 5 S e Informe de proyecciones trimestrales, monitoreo semanal de inventario, se recomienda hacer ajustes ya que aún no se han logrado algunos de los puntos tales como la estandarización de procesos en los cuales los empleados poseen una mejor coordinación de sus funciones y han reducidos los porcentajes de erros en las actividades también se cumplió la reducción de costos por envío de producto/ compras ya que ahora la empresa genera reportes trimestrales para estimaciones, aun le hace falta el cumplimiento del rediseño de la planta la implementación de las 5S, y el monitoreo semanal de inventarios ya que no se cumple como el objetivo lo estableció.

Crecimiento / Potenciales: Mejorar clima organizacional, Estandarizar procesos, Fortalecer competencias del equipo de trabajo, con la mejora del clima laboral se debía cumplir con aplicar 2 veces al año una encuesta de evaluación del clima laboral a los cliente a lo cual no se cumple, así como fortalecimiento del equipo de trabajo aun la empresa envía a sus empleados a capacitación

impartidas por organizaciones externas, como la cámara de comercio y Asociación Hondureña de maquiladores, es aconsejable que la empresa posea un plan de capacitación para sus empleados.

Propuestas y Ajustes

- Propuesta de rediseño del organigrama actual de la empresa, debido a que por medio del método de la investigación se pudo obtener información que existen otros departamentos que no aparecen en el organigrama actual de Inverca.
- Propuesta de diseño de encuesta para enviarse como parte de evaluaciones del clima laboral de la empresa.

PROPUESTA DE NUEVO ORGANIGRAMA INVERCA

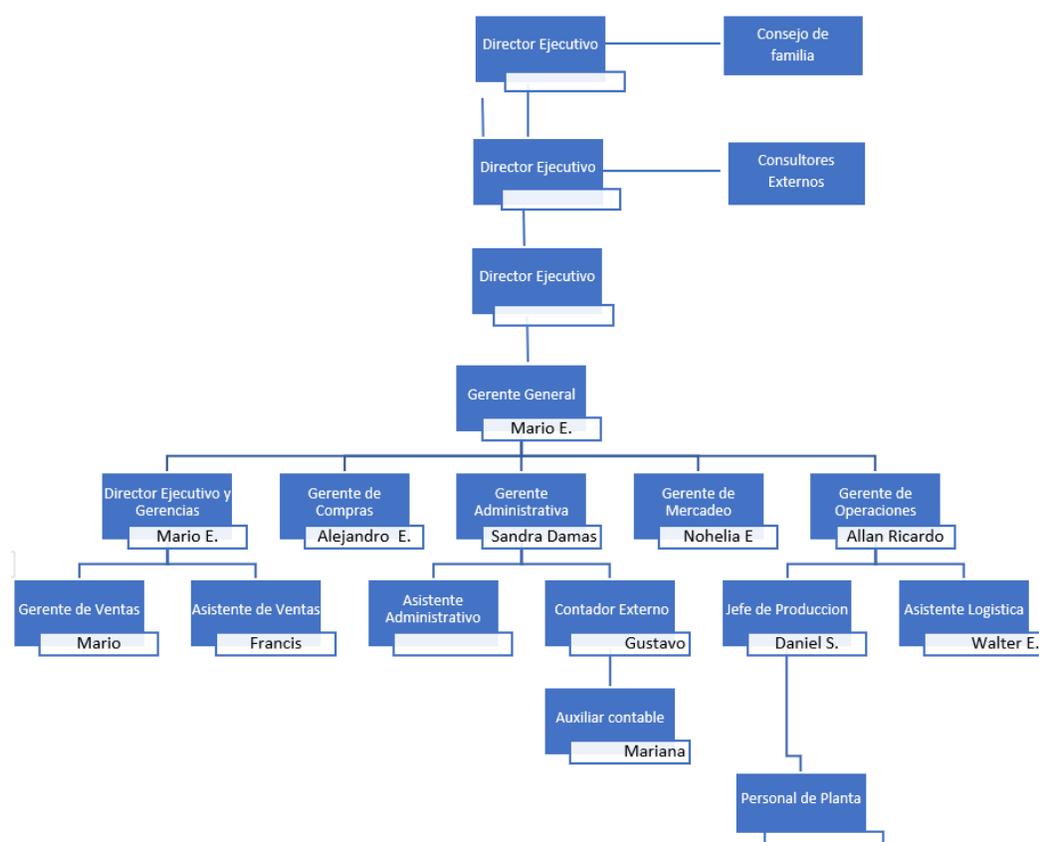


Figura 5,14 modelo nueva propuesta de organigrama.

Fuente: (Eda Nuñez,2023)

PROPUESTA DE ENCUESTA PARA EVALUACION DEL CLIMA LABORAL.



ASEGURAMOS
**EL CONTINUO MOVIMIENTO
DE LA INDUSTRIA**

INHDELVA FREE TRADE ZONE
CHOLOMA, CORTES, HONDURAS.

ENCUESTA DE SATISFACION-2023

Estimado Cliente agradecemos su preferencia y para servirle mejor necesitamos de su retroalimentación. Por lo que solicitamos su gentil apoyo llenando esta encuesta.

INSTRUCCIONES:
Por favor complete esta encuesta seleccionando la casilla que mejor representa su opinión. Para comentarios adicionales utilice el espacio que se encuentra al final de este formulario

Atención por parte de nuestros asesores de venta *

- Malo
- Aceptable
- Bueno
- Muy bueno
- Excelente

Tiempos de entrega de sus ordenes *

- Malo
- Aceptable
- Bueno
- Muy bueno
- Excelente

2. ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio de entregas de productos de INVERCA?

Description (optional)

Tiempo de respuesta de nuestros asesores de venta *

- Malo
- Aceptable
- Bueno
- Muy bueno
- Excelente

Calidad de nuestros productos *

- Malo
- Aceptable
- Bueno
- Muy bueno
- Excelente

Información del estatus de sus pedidos *

- Malo
- Aceptable
- Bueno
- Muy bueno
- Excelente

Comunicación de imprevistos relacionados con las entregas *

- Malo
- Aceptable
- Bueno
- Muy bueno
- Excelente

Resolución de problemas relacionados con las entregas *

- Malo
- Aceptable
- Bueno
- Muy bueno
- Excelente

Condición/Calidad del empaque o embalaje *

- Malo
- Aceptable
- Bueno
- Muy bueno
- Excelente

3. ¿En general, que tan satisfecho se siente con la calidad de los productos y servicios de INVERCA?

Description (optional)

Los productos/servicios brindados han cumplido con el estándar ofrecido *

- Malo
- Aceptable
- Bueno
- Muy bueno
- Excelente

El desempeño/rendimiento de los productos ha sido el esperado *

- Malo
- Aceptable
- Bueno
- Muy bueno
- Excelente

4. ¿Que tan satisfecho se siente con la manera en que INVERCA maneja sus quejas y/o reclamos?

Description (optional)

El tiempo que espera para recibir respuesta *

Malo

Aceptable

Bueno

Muy bueno

Excelente

El tiempo que espera para que se le propongan soluciones *

Malo

Aceptable

Bueno

Muy bueno

La disponibilidad de reemplazar o cambiar el producto si la situación lo amerita *

Malo

Aceptable

Bueno

Muy bueno

Excelente

Comentarios *

Short answer text

Figura 5,15 modelo de propuesta de encuestas clima laboral.

Fuente (Eda Nuñez,2023)

VII CONCLUSIONES

- Durante mi práctica profesional, he adquirido valiosos conocimientos y habilidades relacionados con la gestión de procesos, la planificación estratégica y la comunicación efectiva en el entorno empresarial. Esta experiencia ha sido fundamental para mi desarrollo profesional.
- La creación del manual de procesos para las áreas de Compras y Ventas ha demostrado ser un paso significativo hacia la mejora de la eficiencia operativa en Inverca S. de R.L. Al estandarizar y documentar los procedimientos clave, se han reducido los tiempos de ejecución y se ha aumentado la consistencia en las actividades diarias.
- La implementación del manual de procesos también ha llevado a una mejora notable en la calidad del trabajo en las áreas de Compras y Ventas. Los empleados ahora tienen una guía clara que les ayuda a evitar errores y a realizar sus tareas de manera más precisa.
- La colaboración con diferentes equipos y departamentos en la empresa ha fortalecido las relaciones laborales y ha fomentado un ambiente de trabajo más colaborativo. El trabajo en equipo ha sido esencial para el éxito de los proyectos en los que participé.
- Los cambios implementados durante mi práctica, como el manual de procesos, seguirán teniendo un impacto positivo a largo plazo en la empresa al mejorar la eficiencia y la calidad de las operaciones.

VIII RECOMENDACIONES

- Con base en mi experiencia, recomendaría a Inverca S. de R.L. que continúe invirtiendo en la mejora de procesos y la planificación estratégica. Estas áreas son esenciales para mantener la competitividad en el mercado actual.
- Invertir en la capacitación y el desarrollo del personal es clave para asegurar que los empleados estén actualizados en las últimas prácticas y tecnologías. Esto ayudará a garantizar que el personal esté bien preparado para implementar los procedimientos del manual de procesos de manera efectiva.
- La revisión y seguimiento de objetivos estratégicos deben mantenerse como una práctica regular en la empresa. Sugeriría que se establezcan reuniones periódicas para evaluar el progreso hacia los objetivos y ajustar las estrategias según sea necesario.
- Alentar una cultura de mejora continua en toda la organización puede llevar a un crecimiento sostenible. Los empleados deben sentirse alentados a proponer mejoras en los procesos y en la empresa en general.
- Mantener un seguimiento constante de la satisfacción del cliente es fundamental. Se pueden realizar encuestas, entrevistas o análisis de comentarios en línea para obtener información valiosa y hacer ajustes en consecuencia.

IX BIBLIOGRAFIA

- aduanasuser. (2020, enero 27). Honduras al igual que los países de la región centroamericana se apega a la implementación de la DUCA-T en su versión resumida. *Administración Aduanera de Honduras*. <https://www.aduanas.gob.hn/honduras-al-igual-que-los-paises-de-la-region-centroamericana-se-apega-a-la-implementacion-de-la-duca-t-en-su-version-resumida/>
- autores, V. (2014, febrero 11). *La importancia de los manuales como herramientas de comunicación en las MiPyMes (Ira. Parte)*. Grupo Milenio. <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra>
- Baca Urbina, G. (2015). *Administración integral: Hacia un enfoque de procesos*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/unitechn/39374?page=48>
- Kohn, P. S. (2016, agosto 3). Métodos de investigación: Qué son y cómo elegirlos. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-investigacion/>
- Lucid visual collaboration suite: Log in*. (s. f.). Recuperado 16 de septiembre de 2023, de https://lucid.app/users/login#/login?folder_id=home%20que%20es%20y%20para%20que%20sirve
- Monterroso, H. E. H. (2007, febrero 20). *Manuales administrativos*. gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>
- Rodriguez, J. (s. f.). *Manual de procedimientos: Qué es y cómo hacer uno (con ejemplos)*. Recuperado 5 de septiembre de 2023, de <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>

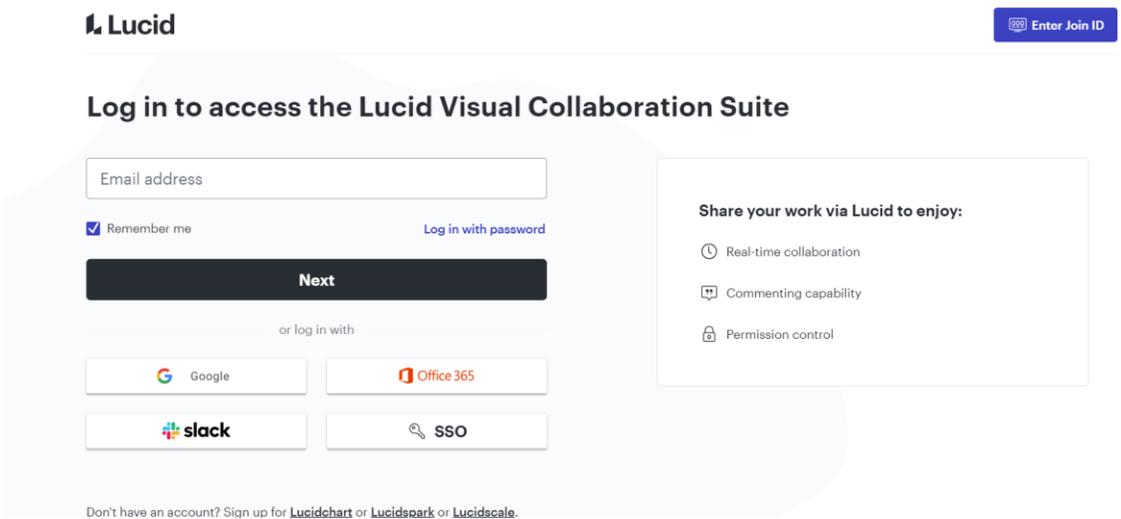
Tracking Access | *Kattan Group*. (s. f.). Recuperado 16 de septiembre de 2023, de

<http://portal.katangroup.com/trackingaccess/>

Vergara, V., & Eugenia, M. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252.

ANEXOS

PROGRAMA DE FUJOS DE PROCESOS



EVIDENCIA VISITA DE INSPECTOR DE SEGUROS



EVIDENCIA IMPORTACION DE PRODUCTO



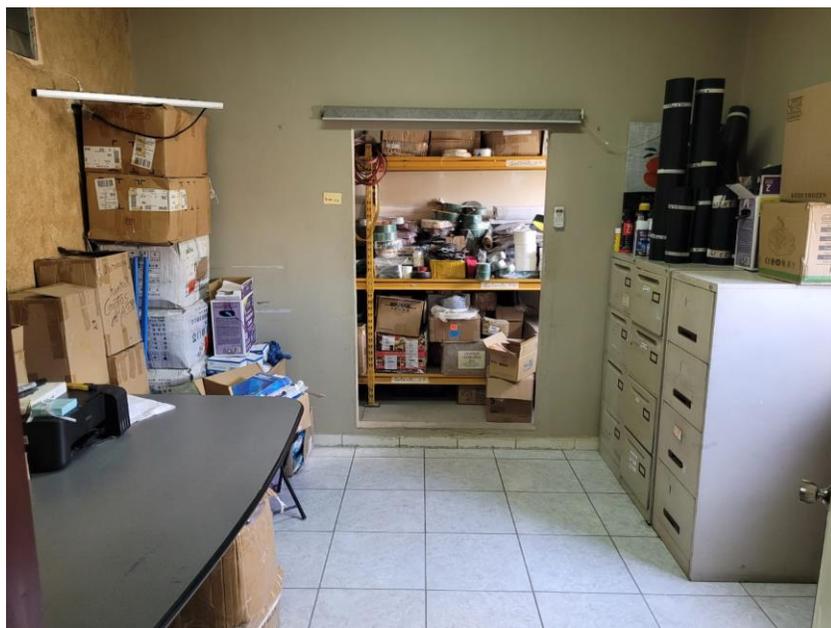
FABRICACION DE PRODUCTO



ORDEN Y ASEO DE ARCHIVOS

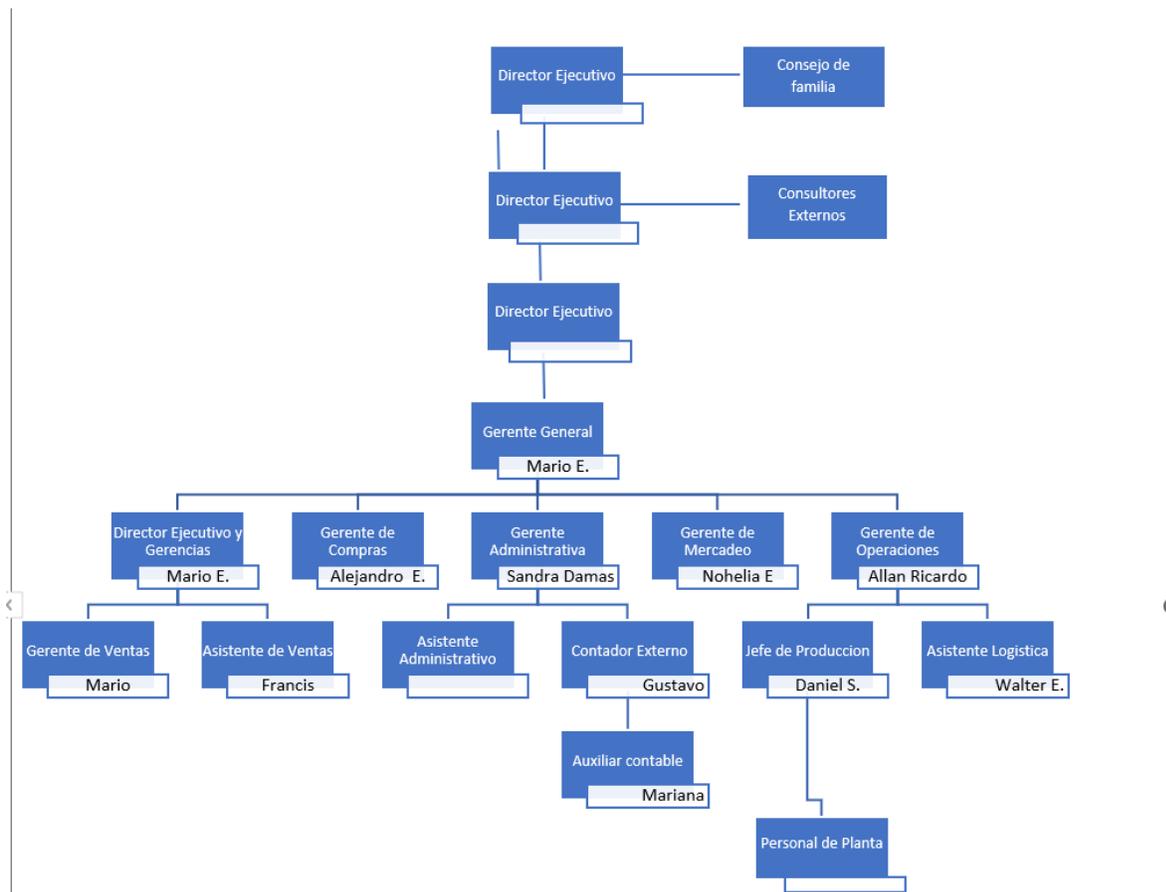


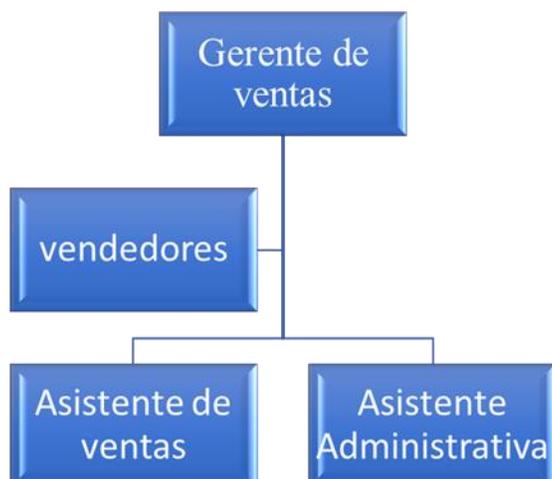
ANTES



DESPUES

FORMATOS ORGANIGRAMAS, Y DIAGRAMAS DE FLUJOS.





INVERCATM

INDUSTRIAL SUPPLIES & EQUIPMENT

SALIDAS

N° DE FACTURA	FECHA	CODIGO DE PRODUCTO	DESCRIPCION	CANTIDAD
3314	24/07/2023	SPTRGIRAT	MH-2040-PCB DE 4" X 1 1/4" GIRATORIAS	16

INVERCATM

INDUSTRIAL SUPPLIES & EQUIPMENT

ENTRADAS

N° DE FACTURA	FECHA	CODIGO DE PRODUCTO	0	CANTIDAD
45987	24/07/2023	SPTRGIRAT	MH-2040-PCB DE 4" X 1 1/4" GIRATORIAS	800

CUENTAS POR PAGAR MENSUALES					
DIA	PROVEEDOR	# DE FACTURA	MONTO	FECHA DE PAGO	
	SEGURO MEDICO PALIC			30 DE CADA MES	
	SEGURO MEDICO CREFISA			30 DE CADA MES	
	SAR (ISV)			10 de cada mes	
	INDUSTRIA Y COMERCIO			10 de cada mes	
	I.H.S.S/INVERCA			20 de cada mes	
	RAP			22 de cada mes	
	A.H.M			10 de cada mes	
	INHDELVA/ RENTA NAVE			5 DE CADA MES	
	INHDELVA / DESECHOS SOLIDOS			5 DE CADA MES	
	INHDELVA/ENERGIA ELECTRICA			ELLOS ENVIA LA FACTURA	

Diagrama de flujo - proceso de ventas - INVERCA

Eda Nunez

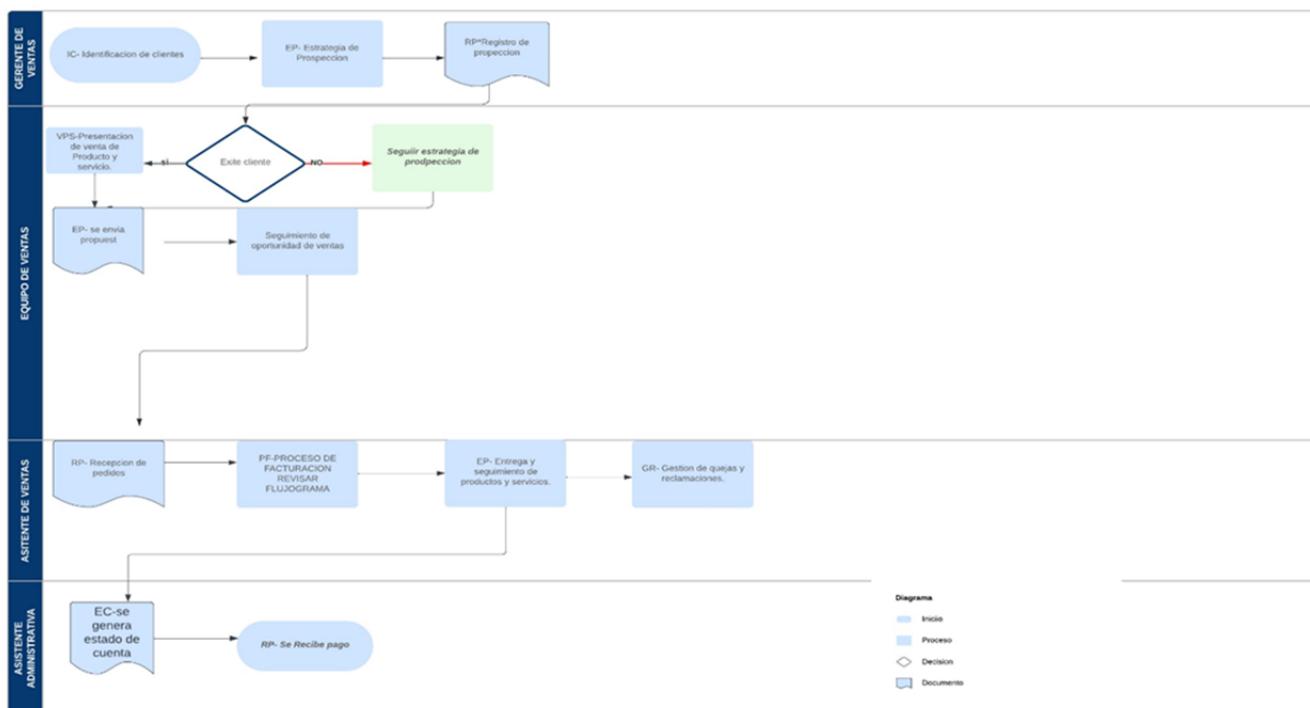
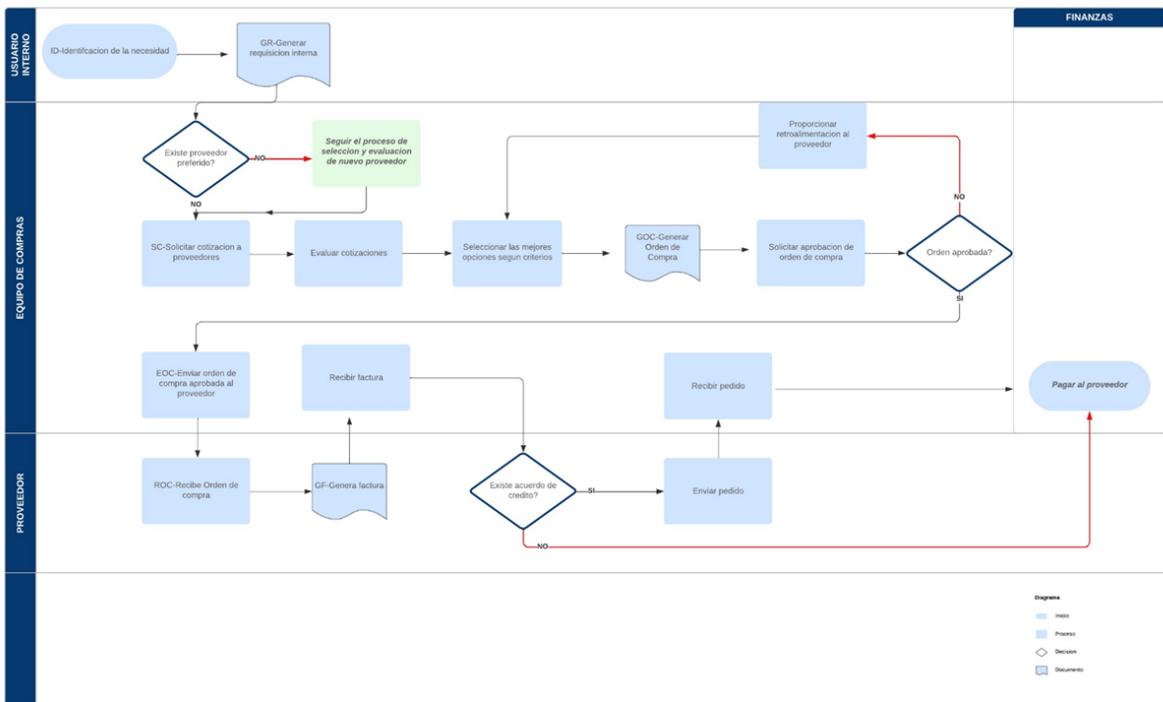


Diagrama de flujo - nuevo proceso de compras - INVERCA

Eda Nunez



PLATAFORMA DE INGRESOS Y SALIDAS PARQUE INDUSTRIAL

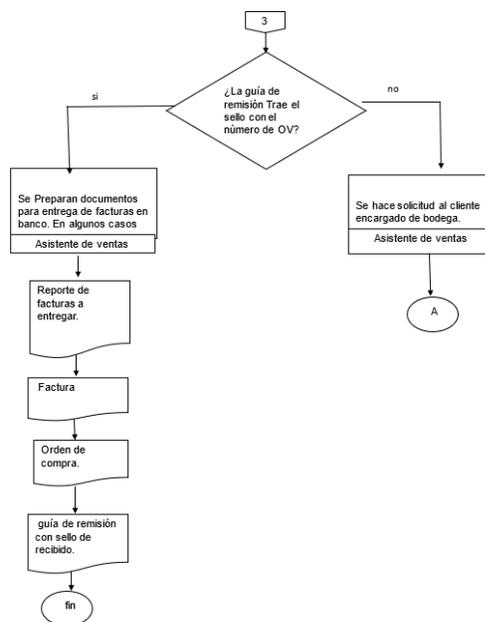
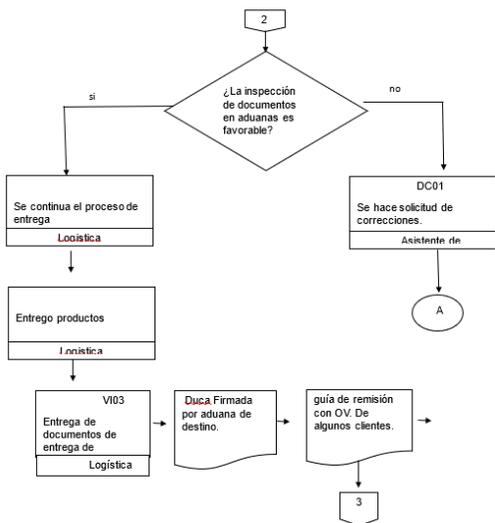
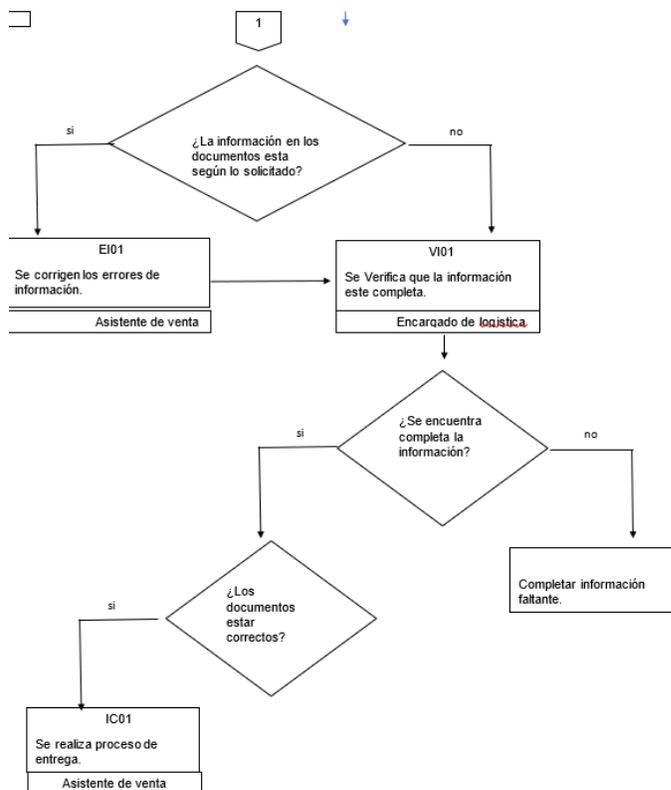
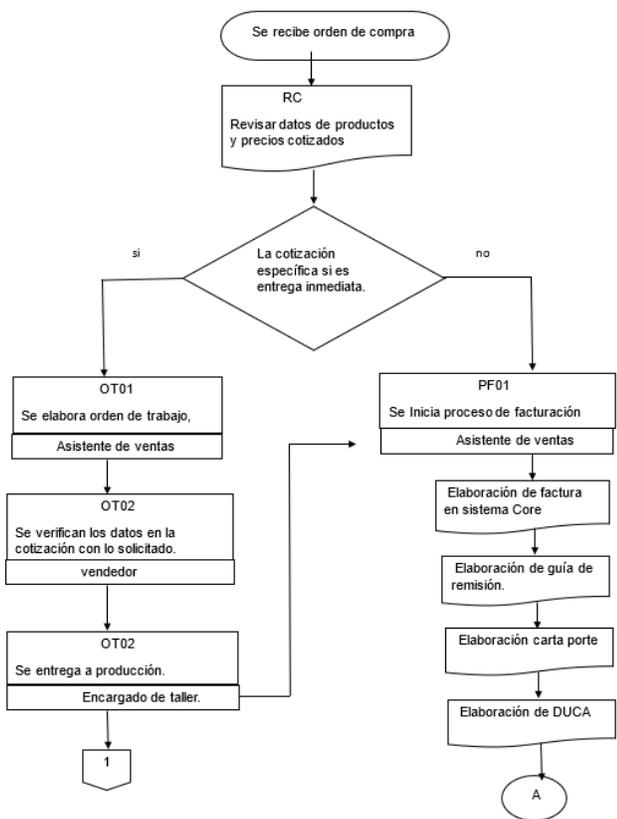
MISIÓN
Somos un grupo empresarial con larga trayectoria, diverso, dinámico, promoviendo la inversión en empresas rentables socialmente responsables.

VISIÓN
Convertirnos en un grupo empresarial líder a nivel centroamericano, socialmente responsable, que crea valor para sus accionistas, colaboradores y clientes.

Nuestros Valores

- Pasión**
Ponemos el corazón en lo que hacemos.
- Transparencia**
Acceso total a la información a través de reglas claras con procedimientos de comunicación.
- Creación de Valor**
Acceso total a la información a través de reglas claras con procedimientos de comunicación.

EVIDENCIA DE DIAGRAMA DE FUJO PROCESO DE FACTURACION



Detalle de metodología utilizada para la identificación del problema

Análisis Inicial:

Identificación de la necesidad: Se realizó una evaluación inicial de la empresa para identificar áreas de mejora en términos de eficiencia y calidad de procesos.

Selección de departamentos clave: Se identificaron los departamentos críticos que debían ser incluidos en el proyecto.

Entrevistas con Involucrados:

Se llevaron a cabo entrevistas con los empleados de los departamentos de las áreas de ventas y compras de la empresa Inverca para comprender a fondo los procesos existentes, identificar problemas, desafíos y oportunidades de mejora.

Se recopiló información sobre las prácticas actuales, flujos de trabajo, roles y responsabilidades de los empleados.

Observación de Actividades:

Se realizó una observación detallada de las actividades diarias en los departamentos seleccionados.

Se registraron los procesos y flujos de trabajo a través de la observación directa, lo que permitió identificar ineficiencias, cuellos de botella y áreas de mejora.

Análisis de Datos:

Se procesaron y analizaron los datos recopilados de las entrevistas y la observación.

Se identificaron patrones, áreas críticas y oportunidades para optimizar los procesos.

Diseño de Procesos Mejorados:

En colaboración con los empleados de los departamentos, se diseñaron procesos mejorados que abordaban las deficiencias identificadas.

Se crearon flujos de trabajo más eficientes y se definieron roles y responsabilidades de manera más clara.

Creación del Manual de Procesos:

Se redactó el manual de procesos que incluyó descripciones detalladas de los procesos optimizados, flujos de trabajo, instrucciones paso a paso y mejores prácticas.

Se incorporaron los aportes de los empleados para asegurar su compromiso y aceptación.

Implementación y Capacitación:

Se facilitó la implementación de los nuevos procesos en colaboración con los departamentos involucrados.

Se proporcionó capacitación a los empleados sobre los procedimientos actualizados.

Evaluación Continua:

Se estableció un sistema de seguimiento y evaluación para medir la efectividad de los procesos mejorados y se realizaron ajustes según fuera necesario.

Resultados:

El proyecto culminó con la creación de un manual de procesos detallado que mejoró significativamente la eficiencia operativa de Inversiones Calpules. Los empleados estaban mejor

informados y capacitados, lo que condujo a una ejecución más eficaz de las actividades en la empresa.

Este proceso metodológico permitió una mejora sustancial en la gestión de procesos y contribuyó al crecimiento y el éxito continuo de Inversiones Calpules.

MANUAL DE PROCESOS

2023

MANUAL DE PROCESOS

Un manual de procedimientos es un documento que describe detalladamente los pasos, acciones y pautas que deben seguirse para llevar a cabo una tarea o proceso específico dentro de una organización. Su principal objetivo es proporcionar una guía clara y sistemática para que los empleados comprendan y ejecuten las tareas de manera consistente, eficiente y de acuerdo con las políticas y estándares establecidos por la empresa.

OBJETIVO

El manual de procedimientos tiene como objetivo fundamental mejorar la eficiencia, la consistencia y la calidad de las operaciones dentro de INVERSIONES CALPULES S DE R L, al proporcionar un conjunto claro de pautas y procesos que los empleados pueden seguir y entender fácilmente. También contribuye al cumplimiento de normativas, la capacitación y el control de calidad.

Misión

Solucionamos de forma innovadora todo lo relacionado con bandas y repuestos para aplicaciones industriales.

Visión

Asistir como aliado estratégico al sector industrial Centroamericano y del Caribe, asegurando su flujo continuo de producción.

Valores

Eficiencia

Resolvemos diligentemente las necesidades de nuestros clientes.

Confianza

Experiencia, capacidad e integridad nos caracterizan.

Apoyo

Nos esforzamos por dar un valor agregado en todo lo que hacemos.

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)

El FODA facilita la identificación del tipo de estrategias necesarias a implementar considerando aspectos clave internos y externos a la empresa.

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de bandas (productiva) 2. Tecnificado. 3. Zona de libre. 4. Servicio al cliente. 5. Compras, relación costo-beneficios. 6. Capital de trabajo 7. Rentabilidad 8. Ubicación geográfica 9. Mano de obra calificada 10. Nuevo sistema en proceso 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente, condiciones, instalaciones en que trabaja el personal. 2. Definir el perfil de cada puesto. 3. Controles sobre cada perfil. 4. Reportes. 5. Control de cheques. 6. Contabilidad es externa. 7. Flota vehicular 8. Imagen corporativa (uniformes, etc.)

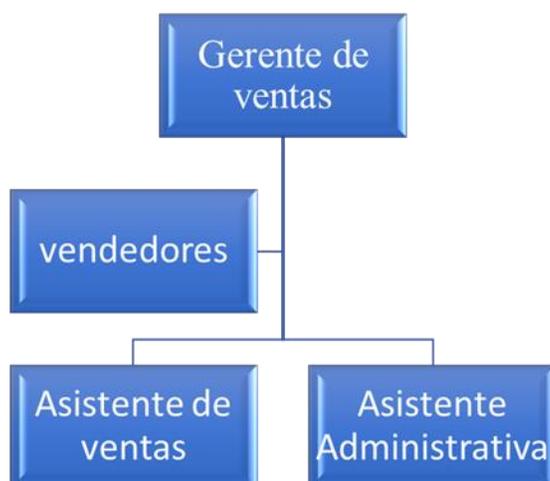
<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento en el mercado actual. 2. Fabricación (invertir en maquinaria...) 3. Crecimiento hacia atrás 4. Clientes actuales con plantas en países como Nicaragua, Dominicana, etc. 	<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inseguridad 2. Competencia 3. Situación política 4. Regulaciones fiscales
--	---

Productos Estrella

Alta porción de la empresa en el mercado actual y alta tasa de crecimiento del mercado:

Bandas de transporte, bandas dentadas, bandas de transmisión y servicios de reparación.

DESCRIPCION DE ROLES EN EL AREA DE VENTAS



ROLES Y RESPONSABILIDADES

GERENTE DE VENTAS

IC- Identificación de clientes potenciales

EP- Estrategia de prospección.

RP-Registro y seguimiento de prospectos.

VENDEDORES

VPS-Presentación y venta de productos/servicios.

PC-Presentación de propuestas comerciales.

SO-Técnicas de venta - Seguimiento de oportunidades de venta.

ASISTENTE DE VENTAS

Gestión de pedidos y facturación

RP- Recepción de pedidos

PF- Proceso de facturación

Dentro de este proceso se realiza un flujo de procesos adicional la complejidad del proceso:

1. recepción de orden de compra se revisa si la cotización de dicha orden fue con tiempo de entrega o no, si el producto es terminado se realizado proceso de facturación, si el producto no es terminado y se debe de fabricar se pasará documento de orden trabajo al área de producción.
2. Se inicia proceso de facturación en el cual se genera la factura. Verificando al momento de la facturación que el cliente tenga vigente su registro de exonerados por ser parte de un régimen especial.
3. Se realiza documento guía de remisión.
4. Se realiza documento de carta porte.

5. Se realiza documento de DUCA.
6. Aduana revisa documentos si estan bien continua el proceso de entrega, si no los devuelve para corrección.
7. Se hacen correcciones.
8. El encargado de logística entrega el producto y debe verificar que se le ponga el sello de recibido el almacén.
9. El encargado de logística devuelve documentos a asistente de ventas, guía de remisión y DUCA.
10. Asistente de logística verifica que la guía de remisión traiga sello de almacén con fecha y numero de OV, si la guía no trae la OV la asistente deberá de enviar correo a almacén para que se lo proporcione.
11. Se tienen documentos listos para envío a banco, factura orden de compra y guía de remisión con OV. Se envían los documentos.

ES- Entrega y seguimiento de productos/servicios

GR-Gestión de quejas y reclamaciones

ASISTENTE ADMINISTRATIVA

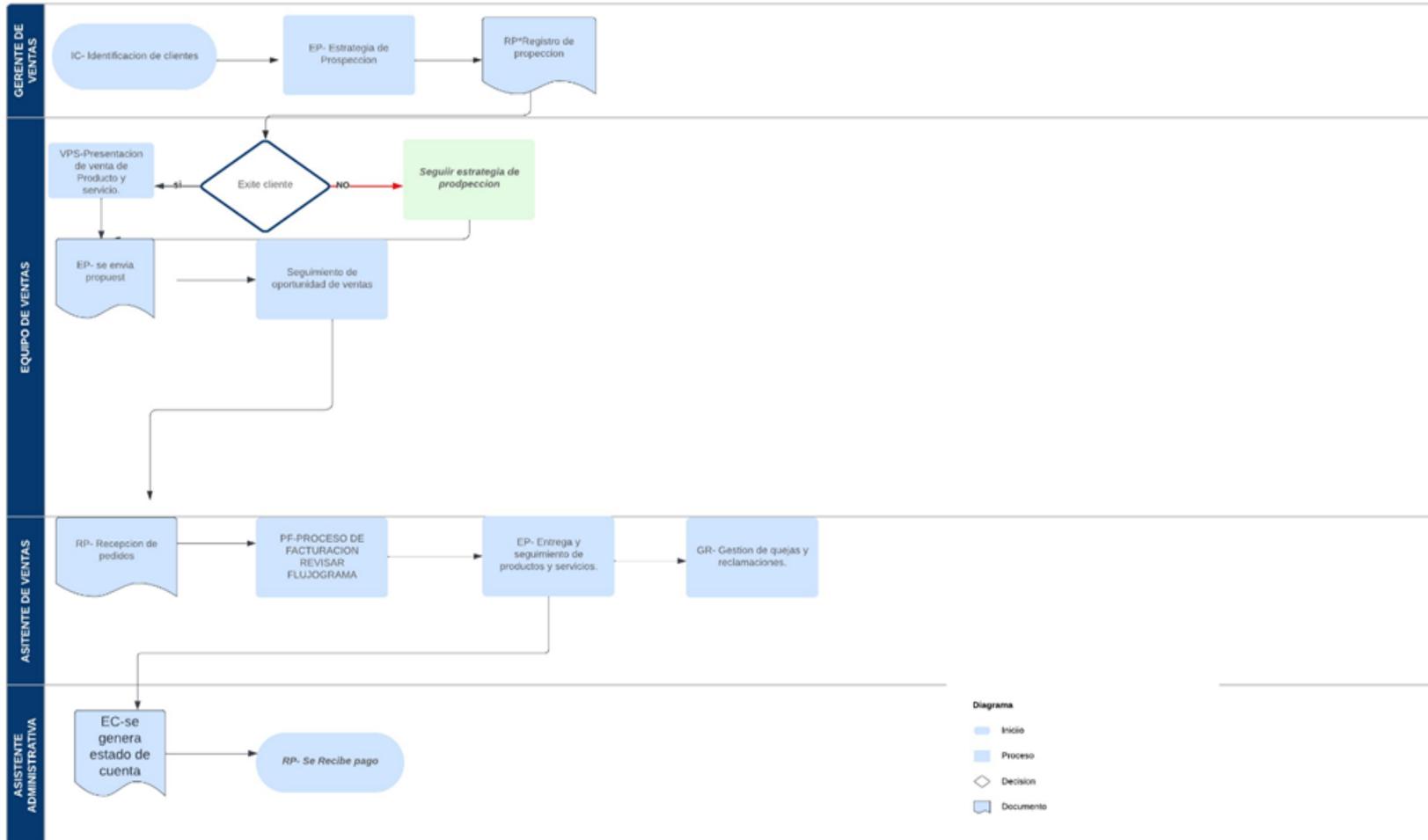
EC- Enviar estados de cuentas.

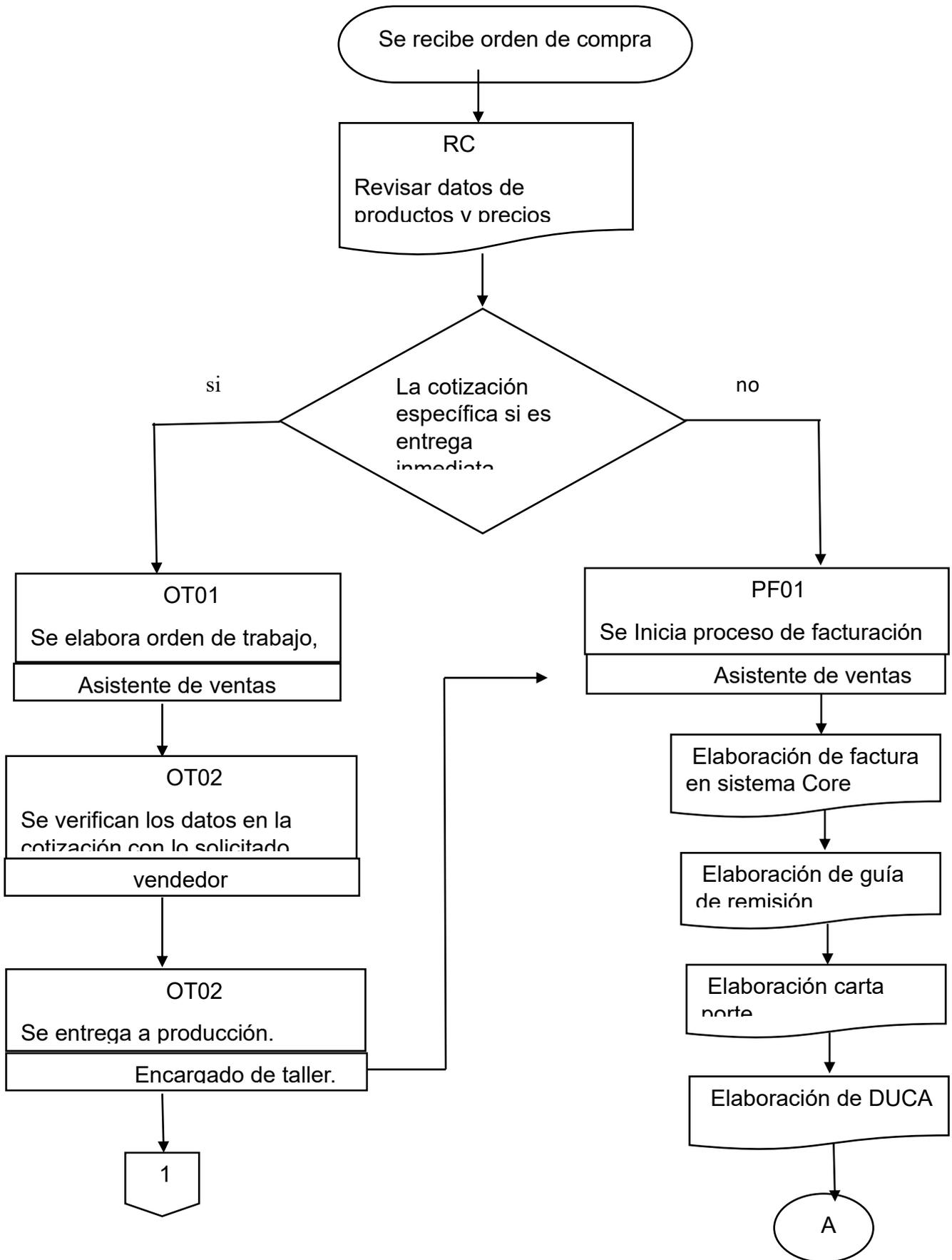
RP- Recibe el pago y descarga del sistema de administración.

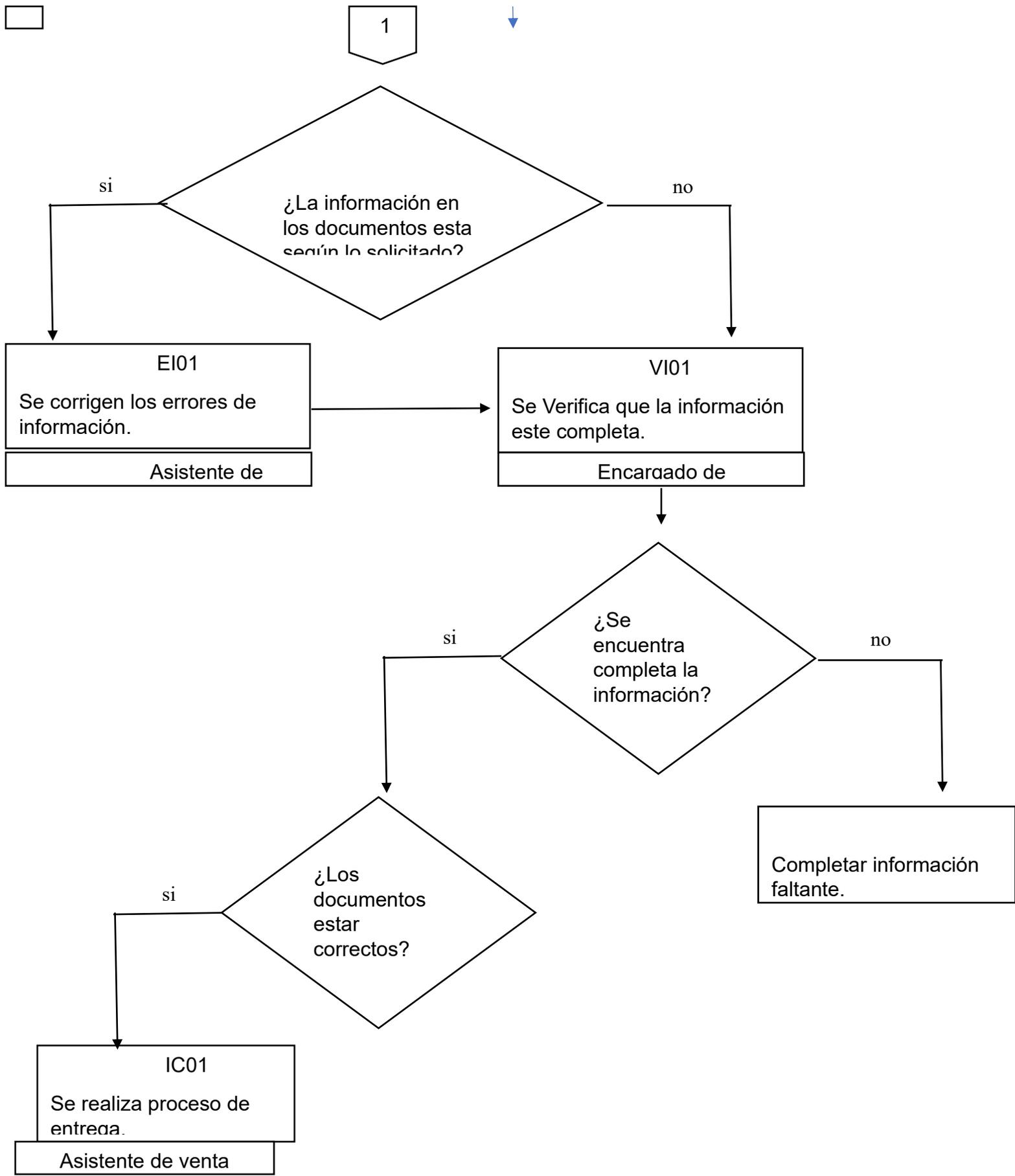
DIAGRAMA DE FLUJO AREA DE VENTAS INVERCA

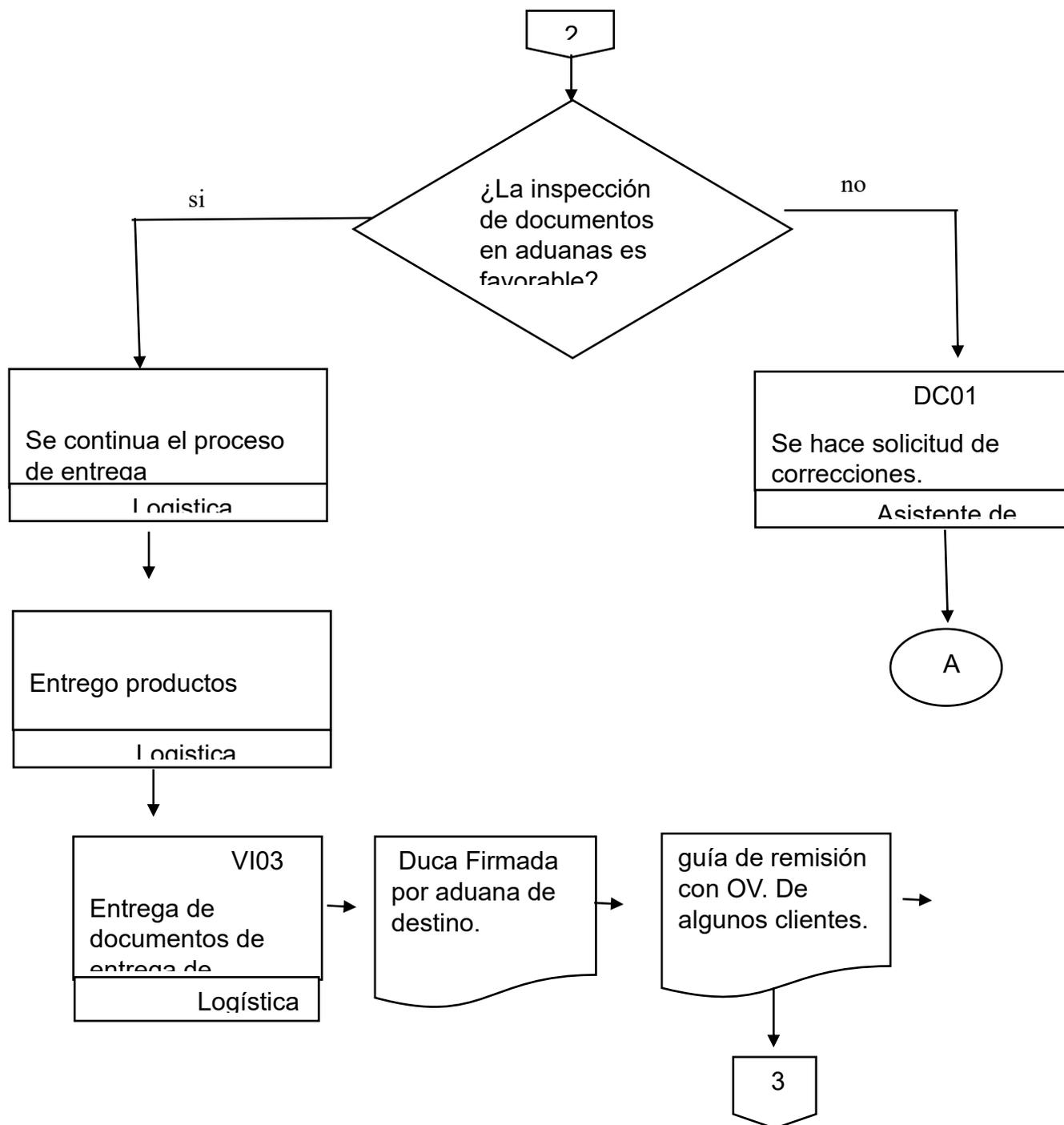
Diagrama de flujo - proceso de ventas - INVERCA

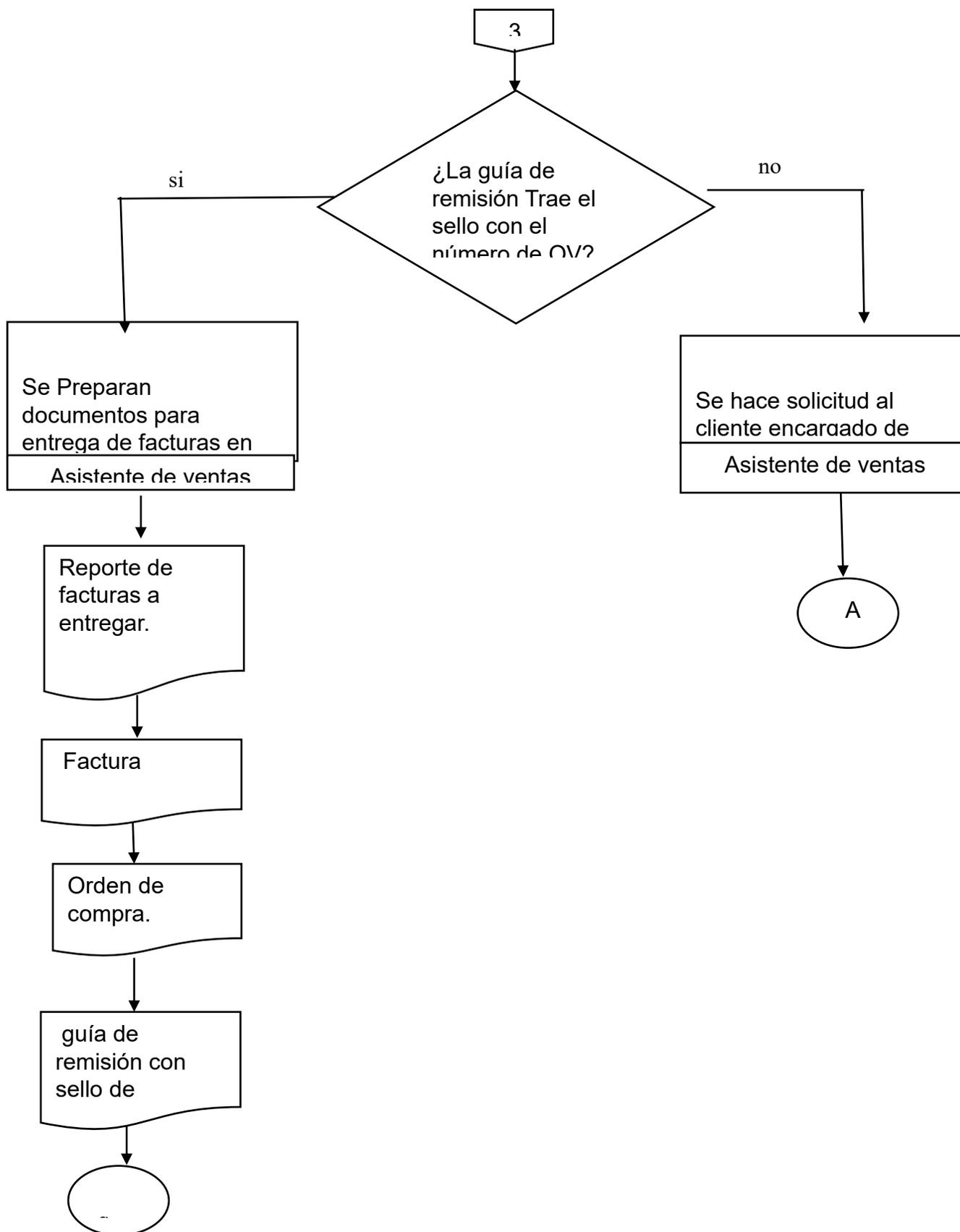
Eda Nunez











PROPUESTA NUEVO PROCESO DE COMPRAS-INVERCA S. DE R. L.



ROLES Y RESPONSABILIDADES

USUARIO INTERNO

Aquí el usuario interno podrá ser el encargado de inventarios de la empresa.

Responsabilidades:

- Identificación de la necesidad de stock de productos en almacén.
- Genera la requisición interna.

EQUIPO DE COMPRAS

El equipo de compras está compuesto por el gerente de compras, gerente general, asistente administrativa.

Responsabilidades:

- Búsqueda e investigación de proveedores.
- Solicitar cotizaciones.

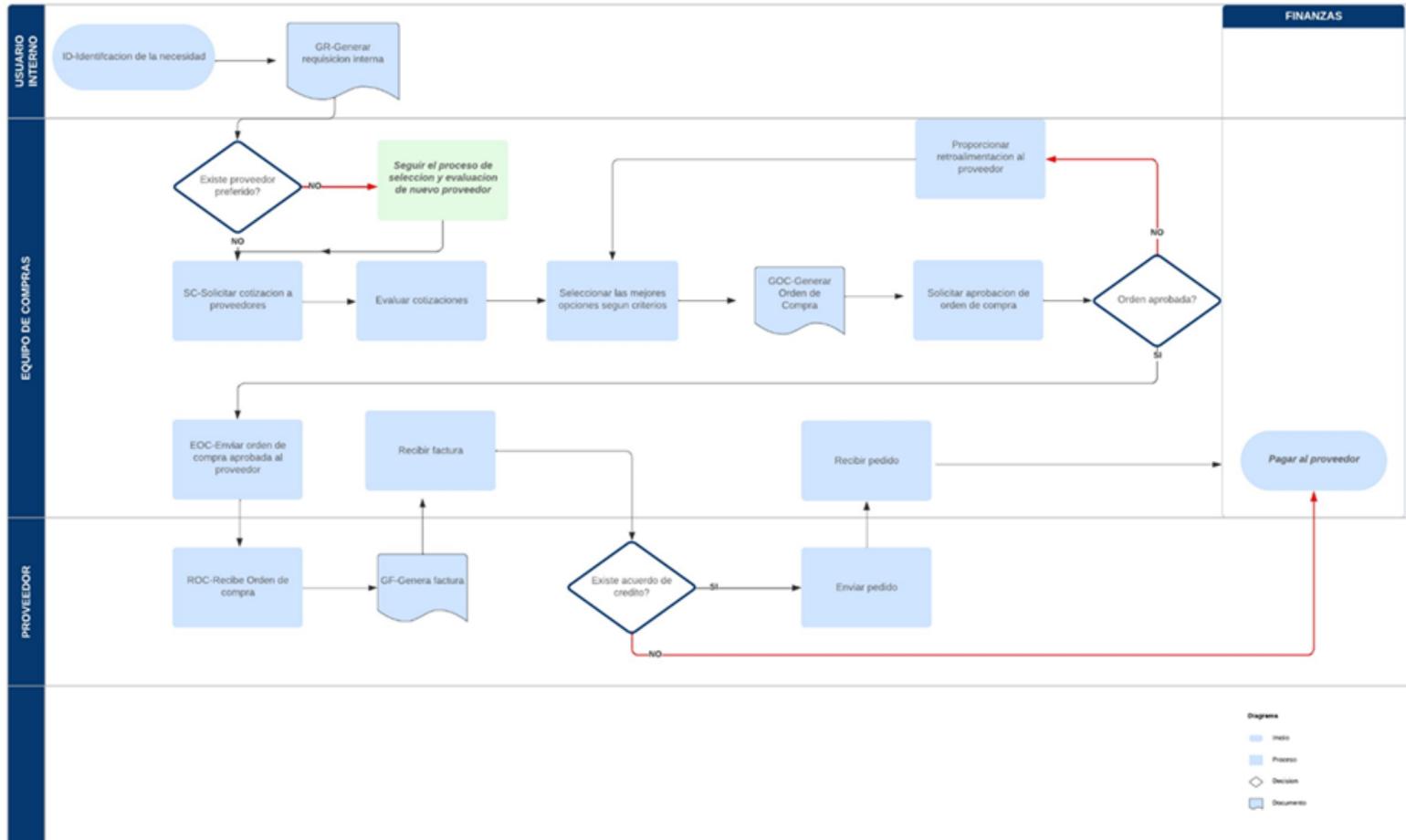
- Evaluación de cotizaciones, junto al gerente general.
- Selección de las mejores opciones según políticas de la empresa.
- Generar órdenes de compra.
- Solicitar aprobación de orden de compra.
- Enviar orden de compra aprobada al proveedor.
- Recibir factura comercial y demás documentos del proceso.
- Si no existe crédito comercial hacer envío de pago al proveedor.
- Si existe crédito comercial recibir el pedido y hacer el pago al proveedor.

PROVEEDOR

- Recibirá orden de compra del gerente de compras.
- Genera factura y la envía al gerente de compras.
- Si existe acuerdo de crédito envía el producto y posterior recibe el pago, si no existe este recibe primero el pago y posterior envía el producto.

Diagrama de flujo - nuevo proceso de compras - INVERCA

Eda Nunez



Conclusiones

- El manual de procesos en las áreas de ventas y compras de Inverca es una herramienta esencial para mejorar la eficiencia, reducir costos y garantizar un servicio de alta calidad. Proporciona un marco sólido que contribuye al éxito sostenible de la empresa y su capacidad para adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio.
- A medida que evolucionen las necesidades de la empresa, el manual de procesos se puede adaptar y actualizar fácilmente. Esto asegura que Inverca esté preparada para hacer frente a cambios en el mercado, regulaciones y tecnologías emergentes.
- El manual sirve como una herramienta valiosa para la capacitación de nuevos empleados, acortando el tiempo que toma para que se adapten y sean productivos. Esto garantiza una transición más fluida y una fuerza laboral más preparada.

Recomendaciones

- Los procesos y procedimientos cambian con el tiempo debido a factores como nuevas tecnologías, regulaciones o cambios en las necesidades del mercado. Es esencial mantener el manual de procesos actualizado para reflejar los cambios y garantizar que siga siendo relevante.
- Involucrar a los empleados que trabajan en las áreas de ventas y compras en el proceso de revisión y actualización del manual. Sus aportes son valiosos ya que tienen un conocimiento directo de las operaciones diarias.
- Definir KPI relevantes para las áreas de ventas y compras y utiliza estos indicadores para evaluar el desempeño y realizar mejoras continuas.
- Siguiendo estas recomendaciones, Inverca podrá aprovechar al máximo los beneficios del manual de procesos, asegurando una operación eficiente, un servicio de alta calidad y la capacidad de adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio.