

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
LABTECH S. DE R.L. DE C.V.**

SUSTENTADO POR:

**PAOLA ALEJANDRA MUÑOZ CASTRO
#21651018**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

JUNIO, 2021

Índice de contenido

Agradecimientos.....	IV
Resumen Ejecutivo.....	V
Introducción	VII
Capítulo I.....	1
1.1 Objetivos de la práctica profesional	1
1.1.1 Objetivo general.....	1
1.1.2 Objetivos específicos.....	1
1.2 Generalidades de la Empresa.....	1
1.2.1 Reseña Histórica.	1
1.2.2 Misión.	2
1.2.3 Visión.	2
1.2.4 Valores.	2
1.2.5 Organigrama.	3
Capítulo II.....	4
2.1 Actividades Realizadas en la Empresa	4
2.1.1 Análisis de Procesos Administrativos Actuales.....	4
2.1.2 Recopilación y Análisis de Información de Procesos Administrativos.....	5
2.1.3 Identificar los Retrasos al Elaborar Reporte de Inventarios.	8
Capítulo III.....	14
3.1 Propuesta de Mejora Implementada	14
3.2 Propuestas de Mejora	25
Capítulo IV	28
4.1 Conclusiones	28
4.2 Recomendaciones	29

4.2.1 Recomendaciones para Labtech S. de R.L.	29
4.2.2 Recomendaciones para UNITEC.	29
4.2.1 Recomendaciones para los Estudiantes.	29
Referencias	30
Glosario	32
Anexo	33

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama Labtech S. de R.L.	3
Ilustración 2 Presentación de Capacitación PROCAE.....	5
Ilustración 3 Formato de Entrevista	7
Ilustración 4 Resultados de Entrevista	8
Ilustración 5 Muestra Reporte Inventario Abril	10
Ilustración 6 Estante de Reactivos Químicos Sin Señalización	11
Ilustración 7 Estante de Equipos Sin Señalización	11
Ilustración 8 Comparación de Tiempo Meta y Tiempos Cumplidos	14
Ilustración 9 Documento del SGC para el Depto. Logística.....	16
Ilustración 10 Fórmula de "Estado"	17
Ilustración 11 Fórmula de "Días a Vencer"	17
Ilustración 12 Fórmula de "Alerta"	17
Ilustración 13 Precios de Aplicación Barcode to PC Server.....	18
Ilustración 14 Aplicación Barcode to PC Server en Computadora.....	18
Ilustración 15 Descarga de Barcode to PC Server en Móvil	19
Ilustración 16 Comandos para Barcode to PC Server.....	19
Ilustración 17 Cuadro Códigos Escaneados.....	20
Ilustración 18 Crear Código de Barra	20
Ilustración 19 Resultado Movimientos de Productos de Inventario	21
Ilustración 20 Viñeta No. 1	22
Ilustración 21 Viñeta No. 2.....	22

Ilustración 22 Viñeta No. 3.....	22
Ilustración 23 Viñeta No. 4.....	22
Ilustración 24 Viñeta No. 5.....	23
Ilustración 25 Viñeta No. 6.....	23
Ilustración 26 Reporte de Productos Perecederos Actual.....	24
Ilustración 28 Procedimiento de Solicitud Caja Chica.....	40
Ilustración 29 Procedimiento para Transferencia Internacional.....	41
Ilustración 30 Procedimiento para Solicitud de Suministros.....	41

Agradecimientos

Primeramente, le agradezco a Dios por las bendiciones y las fuerzas que me ha concedido a lo largo de mi vida.

A mis padres, Leonel Muñoz y Wendy Castro, por el apoyo inmenso para convertirme en una persona exitosa, gracias por cada consejo y por guiarme en este camino, gracias a Dios por la vida de ellos.

A Gladis y Catherine por ser esas amigas que me han acompañado en momentos difíciles, gracias por escucharme y aconsejarme.

A la empresa Labtech S. de R.L., por permitirme realizar mi práctica profesional con ellos y concederme la oportunidad de ser parte de su equipo. Agradecerle a la Lic. Kenia Chiuz y Lic. Eva Sierra, por tener la paciencia y enseñarme tanto durante mi práctica profesional.

A todos los docentes que me apoyaron y brindaron de su conocimiento, les estaré eternamente agradecida.

Resumen Ejecutivo

Honduras es un país de alta producción de una gran diversidad de industrias como las azucareras, toda la industria de aceite de palma africana, industria textil, industria farmacéutica, industria de alimentos y bebidas, etc. Son industrias que obligatoriamente deben tener un laboratorio de control de calidad para garantizar la calidad de sus productos. (Grádiz, 2012)

Para lograr la calidad que exigen en los laboratorios necesitan de equipos e insumos de alta calidad que asegure la precisión y sus resultados confiables el cual Labtech S. de R.L. las ofrece para la gran mayoría de industrias del país. Labtech es una distribuidora la cual se dedica a la comercialización y distribución de equipos e insumos de laboratorio de control de calidad a las diferentes industrias de Honduras, cubriendo una gran parte del territorio nacional. (Labtech, 2016)

Labtech se caracteriza por los valores que practican diario, la ética, el compromiso, responsabilidad y por la mejora continua de sus procesos internos. Estas características hacen de Labtech una empresa acogedora en la cual sus colaboradores se sienten motivados a ser más eficientes y alcanzar aquellos proyectos y metas establecidas periódicamente.

Ellos le dan gran importancia a la estabilidad laboral o clima laboral porque es una de las claves del éxito. La Cultura Organizacional es la última frontera de las ventajas competitivas y genera una diferenciación sostenible y difícil de imitar. La cultura de una organización se refleja en los hábitos cotidianos de sus miembros, en sus rasgos observables y la forma en que se toman las decisiones. La complejidad del mundo actual y los desafíos que se presentan en conquistar clientes, inversionistas o talentos, el capital cultural se ha transformado en una de las primeras prioridades de las ventajas competitivas de una empresa. Los valores y la cultura que simboliza son tan importantes como la calidad de los servicios y productos que ofrece una empresa. (OCC Solutions, 2019)

Uno de los principales objetivos de Labtech es la inversión en capacitaciones técnicas para sus asesores de ventas y técnicos. Por tanto, el valor agregado de ellos es el servicio de soporte técnico, la única empresa en Honduras que posee su personal técnico para la instalación de equipos para laboratorios, técnicos que son entrenados y capacitados en fábrica de los proveedores de alto prestigio a nivel mundial. Al igual los asesores de ventas son capacitados para responder a aquellos

problemas o consultas técnicas de los clientes y, sobre todo, que puedan brindarle el mejor producto que se iguale a su necesidad y puedan conseguir el mejor provecho.

Con una duración de 10 semanas, la presente práctica profesional se llevó a cabo en el área de administración. Se realizó la debida introducción al equipo de Labtech y la charla de protocolo de bioseguridad para la seguridad de todos los colaboradores. La practicante ha conocido las distintas áreas del proceso de compra y venta, logística y almacén, administración y documentación, con el motivo de una mejor comprensión de la situación actual de la empresa y poder brindar las mejores recomendaciones y mejoras a Labtech.

A continuación, se presentará las actividades realizadas por la practicante y las debidas propuestas para la mejora continua de la empresa.

Introducción

La evolución tecnológica ha sido muy marcada en los últimos años y en Honduras ha sido muy aceptada esta nueva tecnología en laboratorios de control de calidad. Laboratorios que miden la calidad de sus productos como farmacéuticos que su punto crítico es el contenido de agua, productos de aceites de palma africana es el punto de humeo, en el azúcar es crítico la humedad y glucosa, de la industria de alimentos el pH o acidez, etc.

Desde los inicios de la ciencia fueron precisamente los primeros científicos quienes mencionaron la importante funcionalidad del equipo de medición dentro de los laboratorios y en las pruebas, investigaciones, estudios y ensayos, especialmente con respecto a avances médicos, ya que esta área siempre ha sido una de las más solicitadas por las personas, pues fueron la enfermedades más graves de la historia que cobraron la vida de millones de personas las que de cierta manera incentivaron esta labor e hicieron que los científicos pusieran manos a la obra para encontrar la respuesta y solución a gran cantidad de enfermedades y padecimientos, especialmente aquellos que se caracterizaban por ser mortales. (El Crisol S.A. de C.V., 2018)

Por esta razón nace Labtech S. de R.L., para suministrar equipos e insumos a las distintas industrias del país y asegurar la calidad y los resultados precisos. Ellos se comprometen a asegurar a sus clientes estén informados de los nuevos procesos en los laboratorios, su personal está capacitado para asesorar y brindarle el mejor servicio.

Durante la práctica profesional, el cargo asignado ha sido asistente administrativa realizando las actividades asignadas para el conocimiento del puesto y apoyar con propuestas de mejora en el área desempeñada.

El presente informe está compuesto por cuatro capítulos que presentarán lo siguiente:

- Capítulo I: se presentan el objetivo general, objetivos específicos. Incluyendo los datos generales de la empresa, su misión y visión, valores y organigrama.
- Capítulo II: contiene las actividades realizadas durante la preparación de la práctica profesional.
- Capítulo III: se presentan las propuestas de mejora para optimización de sus procesos.

- Capítulo IV: se presentan las conclusiones finales de los resultados obtenidos durante la práctica profesional. Contiene las recomendaciones para la institución, para la empresa y estudiantes.

Capítulo I

En este primer capítulo se detallan los objetivos a alcanzar durante el periodo de la práctica profesional. Información importante que ayudará a la comprensión, análisis y elaboración de las propuestas y los datos generales de la empresa Labtech S. de R.L.

1.1 Objetivos de la práctica profesional

A continuación, se detallan los objetivos planteados durante la elaboración de la práctica profesional.

1.1.1 Objetivo general.

Desarrollar nuevas herramientas, ideas y procesos para una correcta utilización de los recursos, que ayuden a ser más eficientes sus procesos administrativos.

1.1.2 Objetivos específicos.

- Elaborar mejoras en los procedimientos para mayor eficiencia administrativa.
- Análisis y elaboración de manual de normas y procedimientos administrativos para un correcto desempeño.
- Optimizar el proceso de revisión de inventario mensual

1.2 Generalidades de la Empresa

1.2.1 Reseña Histórica.

Labtech S. de R.L. inició sus actividades el 01 de Marzo del 2007, tenemos 14 años de trayectoria en el mercado de Distribuidoras. Desde el comienzo nos enfocamos en brindar productos de calidad y brindar la mejor atención y asesoría a nuestros clientes. Labtech comenzó distribuyendo productos de Fisher Scientific siendo su proveedor principal en sus 14 años de comercialización.

Con el transcurso de los años hemos incorporado distintos proveedores reconocidos a nivel mundial como Labomed, ERA, Inorganic Ventures, Advantec, Cole Parmer, Buchi, Lovibond, CTL, Weber Scientific, Binder, Tuttnauer, Corning. En el 2016 logramos ser distribuidores exclusivos de Mettler Toledo, el cual ha sido una exitosa alianza estratégica, este proveedor tiene variedad de equipos esenciales y críticos en un laboratorio de calidad, y su potencial en los equipos es la innovación tecnológica que ha sido una brecha para el éxito de ganar mercado en Honduras.

Labtech se ha comprometido a brindarle un servicio de calidad a nuestros clientes, por lo tanto, se ha invertido en capacitaciones para nuestro equipo de soporte técnico. Nuestros técnicos capacitados de fábrica ha sido un valor agregado a nuestro servicio y una inversión que ha generado confianza y seguridad en nuestros clientes.

Seguiremos en búsqueda de mejoras continuas para brindar un servicio de calidad a nuestros clientes. (Labtech, 2016)

1.2.2 Misión.

Ser una empresa líder comprometida como proveedores de equipo, materiales e insumos de laboratorios de control analítico. Garantizamos la satisfacción de nuestros clientes en los servicios prestados. (Labtech, 2016)

1.2.3 Visión.

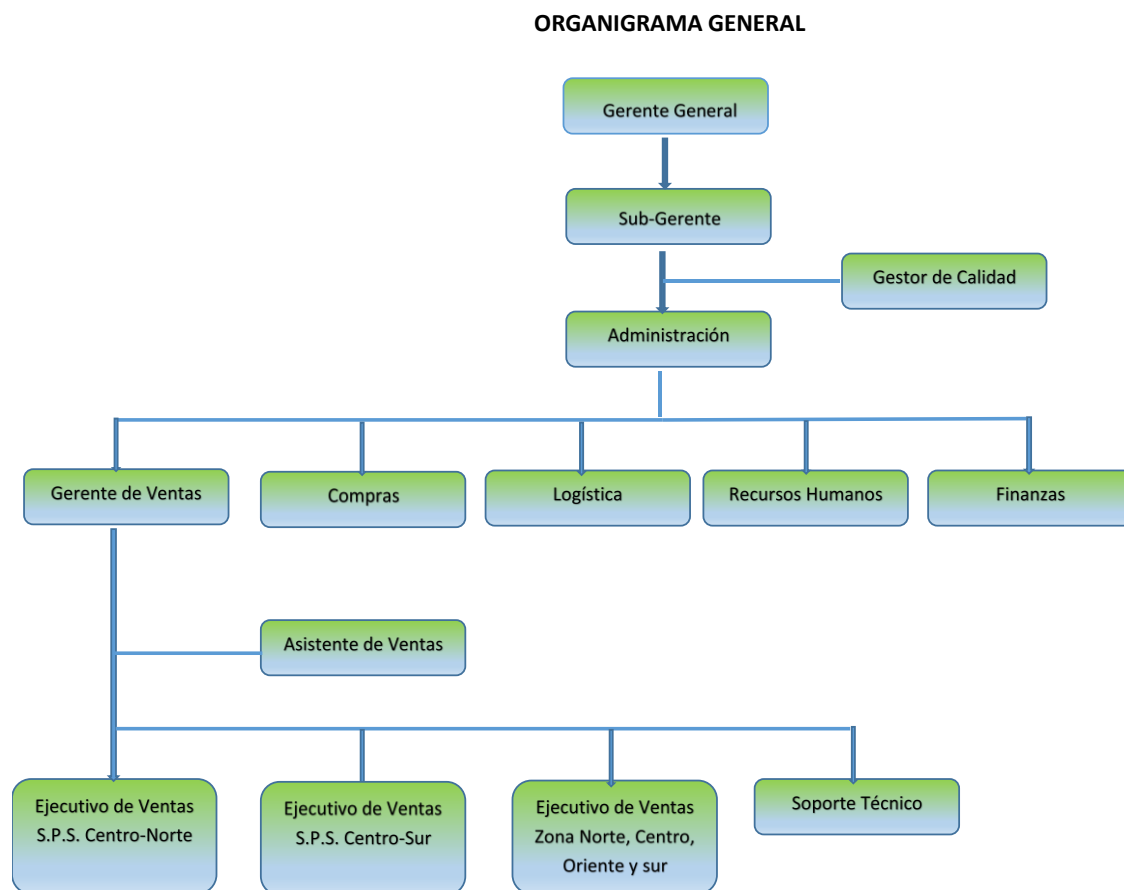
Establecernos como líderes en el mercado nacional a través de la implementación de un Sistema de Gestión para la mejora continua en el servicio a nuestros clientes, proporcionado un alto valor agregado de servicio en la distribución de equipos, materiales y reactivos para laboratorios. (Labtech, 2016)

1.2.4 Valores.

- Liderar con ejemplo: Ser un ejemplo para las nuevas generaciones demostrándoles su máxima capacidad para el éxito.
- Responsabilidad y Transparencia: Que nuestros procesos sean claros y el cliente sienta plena seguridad.
- Calidad: Brindamos productos de alta calidad reconocidos a nivel mundial para obtener tus resultados de laboratorio más real posible. (Labtech, 2016)

1.2.5 Organigrama.

Ilustración 1 Organigrama Labtech S. de R.L.



(Labtech, 2016)

Capítulo II

En este segundo capítulo se detallan cada una de las actividades realizadas durante el período de la práctica profesional. Las siguientes actividades se realizaron en las áreas de Administración y Logística.

2.1 Actividades Realizadas en la Empresa

2.1.1 Análisis de Procesos Administrativos Actuales.

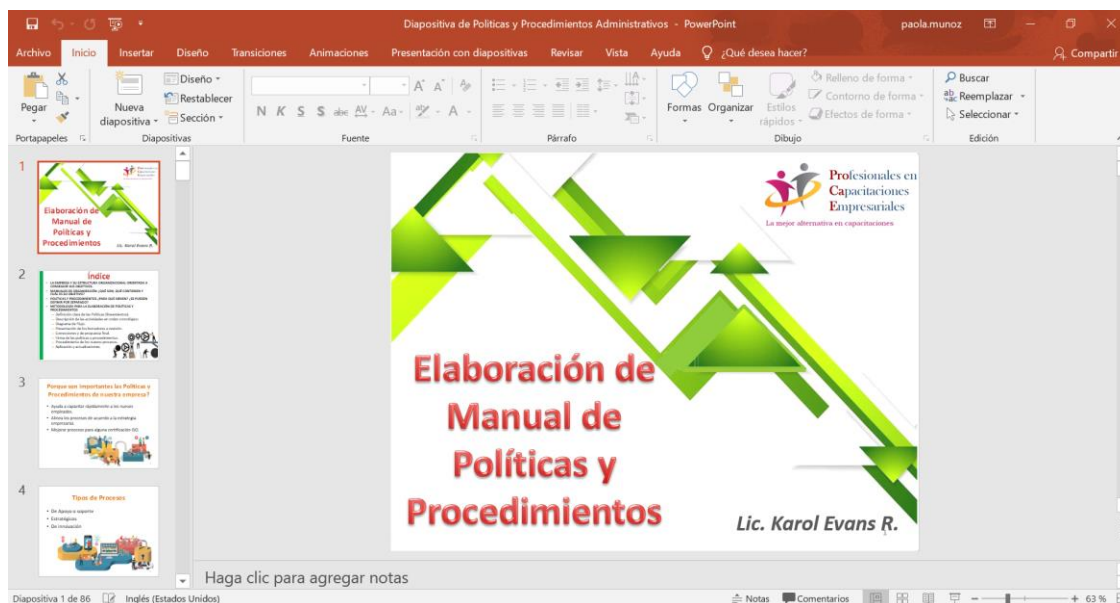
Los procesos administrativos son de suma importancia en las empresas y es debidamente necesario realizarlos correctamente. El proceso administrativo es un flujo continuo e interrelacionado de las actividades que se desarrollan dentro de una organización, que son de vital importancia para la toma de decisiones y están orientados al logro del objetivo común y aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc. De esta manera, la organización es efectiva tanto para los stakeholders como para la sociedad. (Continental, 2019)

Labtech cuenta con sus procesos administrativos que no están completamente validados para un verdadero control de documentos y procesos. El control de documentos es un requisito que establece las bases para elaborar, mantener y actualizar el soporte documental de los sistemas de gestión de la calidad y poco a poco se está implementando ampliamente en diversas empresas alrededor del mundo. (Exact, 2019)

Labtech está comenzando el proceso para obtener la Certificación de ISO 9001, entonces el control de documentos es un requisito para los estándares de esta certificación. El ISO 9001 es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos y servicios. (Exact, 2019)

Para entender mejor este proceso la practicante recibió capacitación de Elaboración de Manual de Políticas y Procedimientos con la empresa Procae, es una empresa que capacita empresas o particulares en los rubros administrativos, RRHH, SAR, etc. (Procae, s.f.). Esta capacitación ha sido con la intención de conocer un poco de los manuales, de como se deben elaborar, como se debe ordenar, como realizar las encuestas, observaciones o entrevistas, de como elaborar perfiles de puestos, de cómo realizar de manera correcta un flujograma, etc.

Ilustración 2 Presentación de Capacitación PROCAE



En la capacitación la practicante percibió la importancia de la implementación de un manual de políticas y procedimientos ya que estos ayudan:

1. A capacitar rápidamente a los nuevos empleados.
2. Mejorar los procesos
3. Alinear los procesos de acuerdo a la estrategia empresarial.

Aparte de las ventajas anteriormente mencionadas el control de documentos y procesos trae muchos beneficios. La importancia del control de documentos reside en afirmar el desarrollo, la eficiencia, trazabilidad, confianza, seguridad y calidad de la información.

2.1.2 Recopilación y Análisis de Información de Procesos Administrativos.

Cada área de las empresas tiene su propia serie de procesos de su actividad. En el flujograma podemos observar de manera clara y sencilla de esa serie de procesos de su área, desde donde comienza y hasta donde terminan las actividades. Esta herramienta ayuda a incrementar la eficiencia y reducir lo más que se pueda los errores, permite entender con facilidad un proceso que puede ser complejo. El flujograma facilita las relaciones personales entre las personas implicadas. Por eso, en los trabajos en equipos (incluidos los virtuales) es de una enorme utilidad. Cada parte tiene clara cuál es su parte dentro del proceso. Esta forma de representar procesos permite entender fácilmente los diferentes protocolos implementados en la empresa. (Arias, 2020)

Para poder elaborar los flujogramas se comenzó por conocer el área administrativa, cuál era su serie de procesos para realizar un análisis de que se puede mejorar y así crear flujogramas efectivos. Se pudo observar que muchos de sus procesos quedan como incertidumbre y por momentos no son comunicados y cuando se encuentra poca comunicación en las empresas es muy probable que los incidentes existan, que el proceso no sea eficiente.

En muchas ocasiones el cliente logra notar cuando existen fallos en sus procesos, por ejemplo, cuando consultan por un recibo de pago que no han recibido, pero el vendedor no recuerda si lo entregó al cliente y afirma que administración no le entregó el recibo y administración afirma que si lo entregó; ¿Como le responderán al cliente? Es un incidente que el cliente no tiene que notarlo porque observará el poco control de documentos que la empresa tiene. Aparte el cliente no está recibiendo una pronta respuesta por qué se pierde el tiempo buscando un recibo que los colaboradores de la empresa no encuentran.

Como parte de la certificación ISO 9001 que Labtech desea obtener, se realizaron dos métodos para recopilación de datos para el análisis de puesto de trabajo.: Entrevista y Observación, el método de entrevista es el método más utilizado para recolectar información sobre las especificaciones de cada puesto de trabajo. Este involucra deberes y responsabilidades de los ocupantes, entre otros aspectos. La observación es el método utilizado para identificar las características y responsabilidades de cargos sencillos, rutinarios y repetitivos.

ENCUESTA PARA LEVATAMIENTO DE INFORMACION

Colaborador:**Cargo:****Entrevistador:****Fecha Entrevista:**

PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	NO	Comentarios
1. ¿Cree necesario el diseño de un manual de funciones?			
2. ¿Conoce con detalles cuáles son sus funciones?			
3. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no correspondan a su cargo?			
4. En el momento que ingresó a la empresa, ¿le dieron instrucciones específicas acerca de las funciones que realizaría?			
5. ¿Considera usted que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral que le correspondió?			
6. ¿Los trabajos temporales reciben la suficiente formación e información que les permita trabajar de forma clara?			
7. ¿Conoce la definición exacta del término manual de procesos?			
8. ¿Las relaciones con los compañeros son jerárquicas o funcionales?			
9. ¿Alguna vez se ha sentido restringido o limitado en el desarrollo de sus funciones?			
10. ¿Le han correspondido tareas de otros colaboradores, llevándolo al incumplimiento de sus funciones?			

Ilustración 3 Formato de Entrevista

Ilustración 4 Resultados de Entrevista

RESULTADOS DE ENTREVISTA								
	Gerente General	Sub Gerente	Gerente Administrativo	Gerente de Ventas	Compras	Logística	Recursos Humanos	Finanzas
Pregunta 1	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Pregunta 2	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Pregunta 3	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO
Pregunta 4	N/A	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Pregunta 5	N/A	NO	N/A	NO	NO	NO	NO	NO
Pregunta 6	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Pregunta 7	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Pregunta 8	JERARQUICA				FUNCIONAL			
Pregunta 9	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Pregunta 10	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO

La entrevista no solo se aplicó al área administrativo, también se aplicó a varios colaboradores de la empresa para demostrar la necesidad de un manual de procesos en todas las áreas de la empresa, para demostrar también un poco el estado actual de la empresa y sus áreas, de lo que piensan y siente al estar en Labtech y cuanto les ayudaría un manual de procesos en este momento y de cómo serviría para los futuros colaboradores en la empresa.

Conociendo y realizando las actividades que suele hacer el área de administración se logró obtener una mejor comprensión de sus procesos y resaltar cuales serían los puntos a mejorar, considerando también las demás áreas de la necesidad por una implementación de manual de procesos.

2.1.3 Identificar los Retrasos al Elaborar Reporte de Inventarios.

En un mercado cada vez más exigente y dinámico, las empresas deben reinventarse constantemente, mejorar la gestión logística y optimizar sus procesos de compra. Además, necesitan mantener el control de existencias para satisfacer las demandas, pero sin caer en el exceso de stock. La gestión logística y la digitalización son primordiales para el éxito de las empresas que necesitan lidiar con la distribución. (Melo, 2019)

Como parte del control de una empresa, Labtech elabora el reporte de inventario mensualmente pero el proceso es muy lento que tarda hasta dos semanas para completar el reporte. Esto no es un buen número de tiempo debido a que el contador no obtiene este reporte a tiempo y la elaboración de los EFIS mensuales se atrasa, es importante que los EFIS estén a tiempo para la toma de decisión

correcta en tiempo y forma. No sería útil que esa información del estado de resultado y balance general estén dos o tres semanas después de inicio de mes, ya cuando la información se recibe tarde ya se está elaborando un plan no tan preciso para el siguiente mes.

La practicante realizó el reporte de inventario del mes de abril junto con un colaborador de Logística quien se encarga de toda la actividad en almacén y facturación. Fue muy compleja la revisión debido a que son muchos productos y los nombres de cada uno de ellos no son muy conocidos por que son del ámbito de laboratorios, nombres no muy conocido por una persona nueva. La revisión se realizó primeramente extrayendo la información del sistema que Labtech utilizan, este reporte se descarga en Excel y luego se imprime. La revisión se realiza de forma manual y algunas incongruencias solo se coloca como comentario en el reporte y se coloca la cantidad existente actual. Al terminar la revisión del inventario se procede a realizar los Ajustes en el sistema si en dado caso existe alguna incongruencia por motivos varios como productos dañados, productos que salen de inventario como vencidos, etc.

Ilustración 5 Muestra Reporte Inventario Abril

9:25 AM
05/01/21

Distribuidora Labtech
Item Listing
May 1, 2021
Distribuidora Labtech S de RL DE CV
Inventario Mayo 2021
Abril

Item	Description	Quantity On Hand	Comentario
9480-03	2,2,4- Trimetil Pentano HPLC	2.00	✓
16482-1	Aceite de Inmersion A	5.00	✓
M3460-01	Acetato de Sodio Trihidratado, ACS 500g	4.00	✓
0110-01	Acido citrico monohidratado granular JT Baker	2.00	✓
0118-01	Acido Citrico Monohidrato Polvo JT Baker..	2.00	✓
AC22983-0250	Acido Rosolico Polvo	1.00	✓
JLH29040.001M	Acido Sulfurico 0.001 M solucion	1.00	✓
75-003-682	Adaptador de Rotor TX-400	1.00	2 ✓
23774	Adaptador para frasco Titulador	2.00	✓
75-003-681	Adaptador TX-400 Rotor, para tubos de 10 y 15ml	1.00	3 ✓
14-513-85	Agitador Fisher PTE 10plgs	5.00	✓
11-380D	Agitador vidrio 10" largo, Diam. 6.3mm Fisher	58.00	✓
11-380B	Agitador Vidrio 6" largo, Diam. 5mm, Fisher	57.00	✓
214464	Almohadilla de Fibra de vidrio para analizador de humedad	5.00	✓
51302335	Almohadilla de goma para medidor de Oxigeno Mettler-Toledo	1.00	✓
01-921-27	Almohadillas de Fibra de vidrio para analizador de humedad	1.00	✓
AC414661000	Anaranjado de Metilo Sal Sodica, Acros Organics	2.00	✓
187626	Anillos para celdas 24mm Lovibond	2.00	✓
ICN15416910	Azometina H	4.00	✓
D470-03	Azul de Bromotimol, Indicador	1.00	✓
30113829	Balanza Portatil PL6001E, Cap 6,200 G, Res 0.1 G.	1.00	✓
11142062	Balanza Semi-micro MS105DU con doble resolucion, Cap 120 G, R	1.00	✓
18-130-4695	Baldo Plasticos con Tapadera, 5glns	1.00	✓
09-559E	Balon Fondo Plano 1000ml, 24/40 Pyrex	2.00	✓
09-559A	Balon Fondo Plano 125ml, 24/40 Pyrex	2.00	✓
5168	Balon Fondo Plano 250 ml Boca Ancha	5.00	✓
09-559B	Balon Fondo Plano 250ml 24/40, Pyrex	2.00	✓
10-067E	Balon Fondo Redondo 250ml, 24/40 Pyrex	8.00	✓
10-067B	Balon Fondo redondo 50ml, 24/40 pyrex	4.00	✓
		11.00	

La practicante también tuvo dificultad al momento de localizar los productos que salieron en el reporte y encontrarlos físicamente, si están ordenados cada estante con productos de cristalería o accesorios, o estante solo de equipos, pero un nuevo colaborador no podría identificarlos, es un problema que los estantes no estén señalizados o rotulados.

Ilustración 6 Estante de Reactivos Químicos Sin Señalización



Ilustración 7 Estante de Equipos Sin Señalización



Se realizó un análisis de los componentes que atrasan la culminación del reporte de inventario. Una de ellas se debe a que el personal toma productos de bodega sin quedar algún registro de esa salida de producto y pasa cuando algún técnico necesita una solución química para un servicio de mantenimiento, o cuando algún vendedor entrega productos parte de una orden que

no está completa aún, pero se entrega al cliente sin facturar, se factura hasta que se haya entregado completamente la orden.

A pesar que el reporte de inventario lo extraen del sistema que usan y no se encuentran fallas en los números de existencias de productos, lo que sacan de bodega sin facturarse en el sistema es un movimiento que no queda registrado y es por esta razón que el reporte de inventario no cuadra con el inventario en tiempo real. Un buen control en tiempo real brinda a la empresa información actualizada para que los datos estén actualizados. Optimiza la cadena de suministro y realiza un seguimiento del movimiento del producto, lo que conduce a la eficiencia general. Este método le permite a la empresa analizar datos en tiempo real para programar materias primas o bienes de manera óptima y eliminar problemas como un inventario excesivo. (Melo, 2019)

El control de vencimiento de productos Labtech no lo tiene y esto causa atrasos en las ventas, se dio la situación en que tienen el producto en existencia, pero este ya se encuentra vencido y no le cumplen con tiempo al cliente ya que lo que procedería es solicitar el producto a Compras que tarda dentro de 3 a 4 semanas para entregarlo, cuando el producto fue cotizado para entrega inmediata. Estos productos únicamente tienen la información de vencimiento en su etiqueta o en caja dependiendo su presentación, no es una información que esta al alcance rápido o que emita alguna alerta que estaría próximo a vencer. Los productos pueden ser utilizados para el laboratorio de Labtech, que puedan funcionar para la elaboración de soluciones químicas preparadas, para que de esta manera la empresa no tenga pérdida por un producto que no se percató que estaba próximo a vencer y pudo ser utilizado en algo más de la empresa.

Del control de productos que más movimiento tienen, Labtech no lo tiene. Se basan en solo la observación de cuando en almacén no hay la suficiente cantidad de producto que se necesita, entonces sucede que para suministrar el almacén con los productos que más movimientos tienen es que tardan en llegar al almacén. El área de Compra realiza el pedido al proveedor en este caso Mettler Toledo, una marca de Suiza, luego se solicita una factura proforma el cual incluye el costo de envío para luego pagar anticipadamente el pedido y este proceso se tarda 3 días, incluyendo el tiempo que tarda el banco en realizar la transferencia. Para el despacho de este pedido tarda entre 15 a 20 días dependiendo si el proveedor tiene en stock el producto sino lo solicitan a fábrica y tarda más. Una vez despachado el pedido tarda 3 a 4 días en este caso de Suiza a Honduras. Para el proceso de nacionalización, carga y descarga en aduana tarda 2 días, entonces sumando todo

este tiempo para la solicitud de un pedido tarda de 23 a 29 días, es mucho tiempo para suministrar el almacén con los productos que más se venden. Lo que sucede es que Labtech pierde la oportunidad de venta por que el cliente al no conseguirlo con la empresa, lo puede conseguir luego con la competencia y es por esto la importancia de llevar un control de suministros para estar a tiempo de realizar un pedido y que el cliente no deba esperar tanto tiempo por el producto, el cliente se siente más satisfecho cuando consigue lo que necesita, cuando se suple al momento en que el lo requiere y más en los momentos en que el cliente necesita con urgencia un producto, se crea una relación valiosa y es una oportunidad de la empresa de fidelizar a sus clientes teniendo los productos a su alcance.

El correcto orden y administración de inventarios es uno de los principales factores que inciden en el desempeño de las empresas y en las ganancias que se obtienen. Por lo cual es de vital importancia para las compañías contar con un inventario bien administrado y controlado. (Castro, 2014)

Capítulo III

En este capítulo, se detallarán las propuestas realizadas durante la práctica profesional. El motivo de las propuestas es elaborado con intención de mejorar la productividad y control de documentos de la empresa Labtech S. de R.L.

3.1 Propuesta de Mejora Implementada

3.1.1 Herramientas para Revisión de Inventario Eficaz.

3.1.1.1 Antecedentes.

En Labtech se reporta el inventario cada mes y este reporte debe estar terminado en menos de 5 días para que de esta manera sea reportado contablemente a tiempo y pueda estar actualizado lo más pronto posible.

Ilustración 8 Comparación de Tiempo Meta y Tiempos Cumplidos

Tiempo Meta Esperado	Tiempo Cumplido (Últimos 3 meses)
1 – 2 días	1 – 2 semanas

Muchos clientes solicitan el inventario para poder realizar sus compras inmediatamente o para adquirir algún producto que los necesitarían, es por esto que el reporte de inventario no puede tardarse tanto por que Labtech pierde tiempo y oportunidades de ventas.

Otro factor que causa el atraso al realizar el inventario es que vendedores y técnicos toman algunos productos de almacén sin quedar reportado en algún documento, no queda registro de la salida de ese producto. Esto sucede porque los técnicos cuando realizan sus servicios de mantenimiento necesitan algún producto de almacén como por ejemplo algún repuesto, un standard de solución, masas de calibración, termómetro digital, etc., o en algunos casos los vendedores sacan un producto de almacén para llevarle al cliente y presentárselo, sucede en los casos cuando el cliente quiere confirmar las medidas del producto o de alguna solución que desean probar y la empresa las regala como muestra.

Para la revisión de inventario se realiza de forma manual, es decir, descargan el reporte del sistema que Labtech tiene, luego lo imprimen y van chequeando lo que tienen

en almacén, lo que falta o lo que no se sabe qué pasó con el producto. Este método es tradicional, pero para la capacidad que Labtech tiene en su almacén que estamos hablando de 1,000 artículos se necesita una herramienta que lo haga más versátil, ¿Que sucede si un nuevo empleado ingresa al Área de Logística y tiene que realizar la revisión de inventario? Este nuevo colaborador no conoce el nombre de los productos por qué no son tan conocidos, recordemos que son materiales de laboratorio. Es complicado memorizar el nombre de 1,000 artículos en un día, se necesita tiempo.

Los estantes en bodega no están señalizados y si un colaborador nuevo es contratado en logística se le dificultará aún más la revisión por no conocer donde están cada producto. Otro factor que hace la logística no tan eficiente es la falta de control de productos perecederos, es un control que la empresa no lo lleva.

Es por esto que se ha analizado que herramientas o métodos podrían facilitar a que el reporte se realice en pocos días o si es posible en horas y se pueda llevar un mejor control.

3.1.1.2 Descripción de la propuesta.

Primera herramienta: Como parte del proceso de la Certificación ISO 9001 en que la empresa Labtech está llevando a cabo, se ha elaborado el documento de Control de Movimientos en Inventario para añadirlo a los procesos del área de Logística quien sería la persona encargada de llevar el control de este documento.

El documento llevará el control y registro de las salidas de los productos de almacén que corresponderá a cada mes. Como es parte de ISO 9001 tiene que llevar el encabezado con los siguientes datos: el título “Movimientos de Productos de Inventario (Mes) (Año)”, también tendrá el Código asignado “XX-XX-XX” y el número de Páginas.

Como cuerpo del documento contiene los siguientes datos: el número de cada salida (No.), el número de artículo o catálogo (Artículo), el nombre del producto (Descripción), la cantidad de productos que saldrán de almacén (Cantidad), la fecha en que saldrá el producto de almacén (Fecha de Salida) y por último el nombre del colaborador que retira el producto de almacén y será encargado de él (Colaborador).

Ilustración 10 Fórmula de "Estado"

10/6/2021		Días
Fecha de Vencimiento	Estado	Día
1=SI(\$C\$3<C6;"VIGENTE";"VENCIDO")		
15/12/2021	VIGENTE	

Ilustración 11 Fórmula de "Días a Vencer"

10/6/2021		Días de Alerta
Fecha de Vencimiento	Estado	Días a Vencer
14/6/2021	=SI(C6>\$C\$3;C6-\$C\$3;"")	

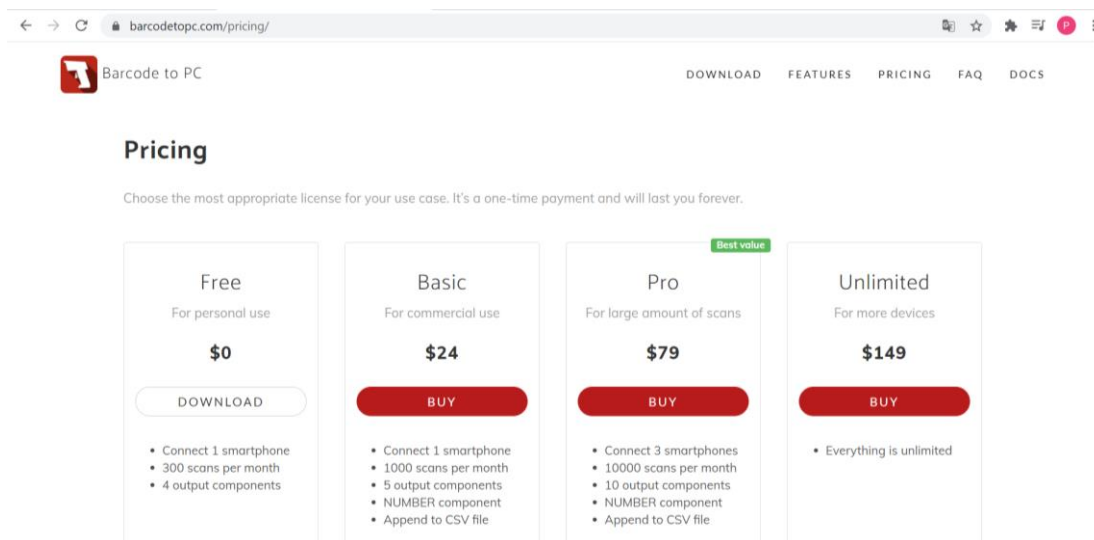
Ilustración 12 Fórmula de "Alerta"

Días de Alerta	5
Días a Vencer	Alerta
=SI(E6<=\$F\$3;"PRÓXIMO A VENCER";"")	
100	

Cuarta Herramienta: Para mantener un mayor control del inventario y agilizar u optimizar la revisión del inventario un conteo con código de barras sería ideal para la empresa Labtech y es por esto que se ha propuesto una nueva herramienta conocida como “Barcode to PC Server” que es una aplicación de código de barras que trabaja junto con la herramienta más versátil y útil que todos conocemos como Excel.

La aplicación Barcode to PC Server ayudará a utilizar el celular como un lector de código de barras, no sería necesario la compra de un equipo de lector, ya la herramienta se puede utilizar con la cámara del teléfono. Esta aplicación está disponible para Windows y Mac. Algunas características son que se puede enviar códigos de barra a la computadora para capturarlos en cualquier aplicación ya sea una página web, un archivo de texto o en un Excel, además de leer códigos de barra y códigos QR. Cabe resaltar que esta aplicación solo se puede utilizar en una misma red wifi, el servidor y el celular tienen que estar conectados a una sola red wifi. Esta aplicación tiene un precio dependiendo de la capacidad en que se necesita, en este caso de Labtech tiene más de 1,000 productos y el paquete ideal por año sería el de Unlimited. (Barcode to PC, 2016)

Ilustración 13 Precios de Aplicación Barcode to PC Server



Barcode to PC

DOWNLOAD FEATURES PRICING FAQ DOCS

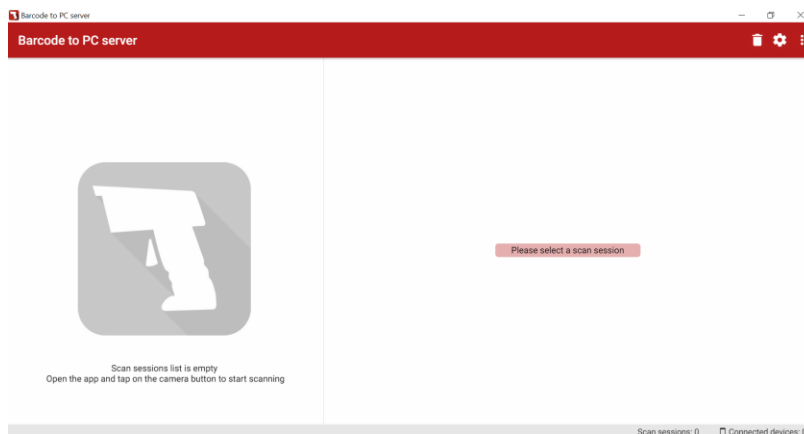
Pricing

Choose the most appropriate license for your use case. It's a one-time payment and will last you forever.

Free	Basic	Pro	Unlimited
For personal use	For commercial use	For large amount of scans	For more devices
\$0	\$24	\$79	\$149
DOWNLOAD	BUY	BUY	BUY
<ul style="list-style-type: none">Connect 1 smartphone300 scans per month4 output components	<ul style="list-style-type: none">Connect 1 smartphone1000 scans per month5 output componentsNUMBER componentAppend to CSV file	<ul style="list-style-type: none">Connect 3 smartphones10000 scans per month10 output componentsNUMBER componentAppend to CSV file	<ul style="list-style-type: none">Everything is unlimited

Para utilizarlo se debe descargar la aplicación Barcode to PC Server en la computadora.

Ilustración 14 Aplicación Barcode to PC Server en Computadora



Barcode to PC server

Barcode to PC server

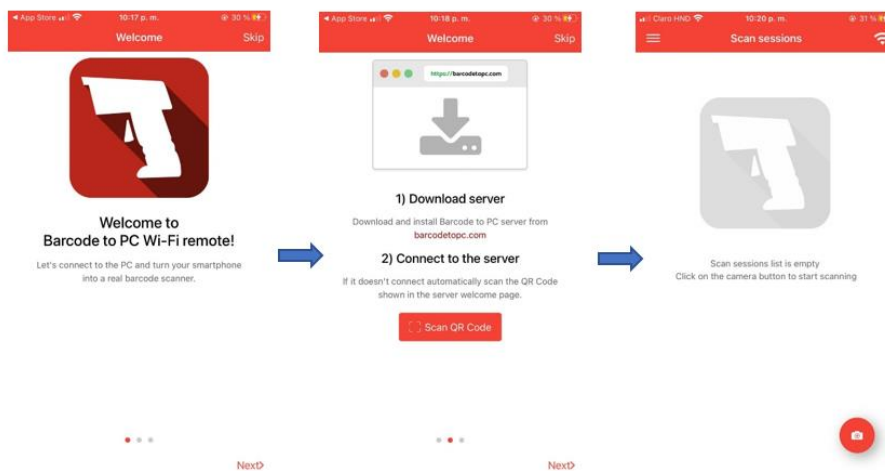
Please select a scan session

Scan sessions list is empty
Open the app and tap on the camera button to start scanning

Scan sessions: 0 Connected devices: 0

Y también se debe descargar en el teléfono para escanear los códigos de barra.

Ilustración 15 Descarga de Barcode to PC Server en Móvil



Luego de tenerlo descargado en la computadora y en el móvil se tiene que configurar con los siguientes comandos:

Ilustración 16 Comandos para Barcode to PC Server



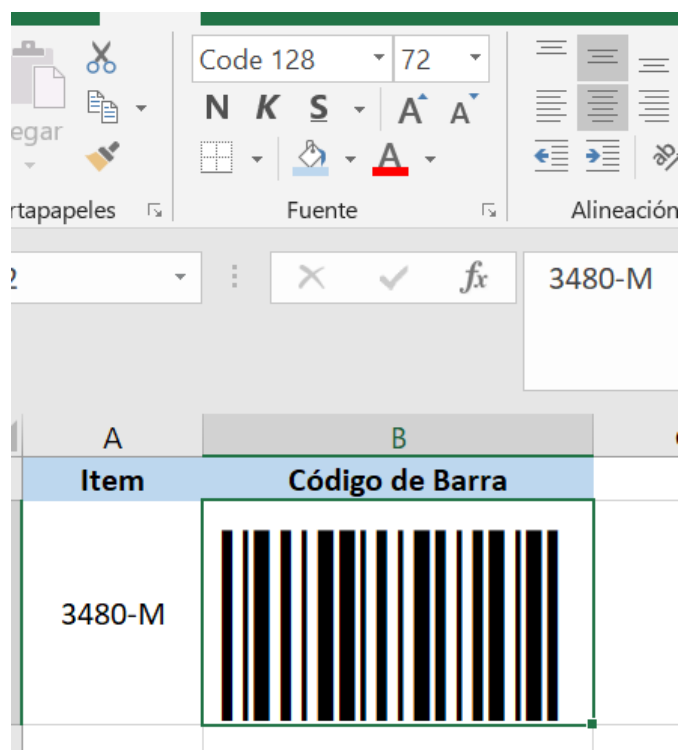
Los comandos que se colocan es el que aparece como Output Template, estos comandos funcionan para que al escanear el código de barra nos aparezca la opción de colocar la cantidad que existe, y los datos que aparecerán en Excel son la Fecha de Escáner, Hora de Escáner, Número de Artículo y Cantidad.

Ilustración 17 Cuadro Códigos Escaneados

	A	B	C	D	E
1	Fecha	Hora	Item	Cantidad	
2	18/2021	09:10:45	9480-03	2.00	
3	18/2021	09:11:25	16482-1	5.00	
4	18/2021	09:11:55	M3460-01	4.00	
5	18/2021	09:12:15	0118-01	2.00	
6	18/2021	09:12:48	0118-01	2.00	
7	18/2021	09:13:07	9535-05	1.00	
8	18/2021	09:13:23	AC22983-0250	1.00	
9	18/2021	09:13:58	JLH2SO40.001M	1.00	
10	18/2021	09:14:10	75-003-682	3.00	
11	18/2021	09:14:27	75-003-681	3.00	
12	18/2021	09:14:42	23774	2.00	
13	18/2021	09:15:01	14-513-85	5.00	
14	18/2021	09:17:09	11-380D	58.00	
15	18/2021	09:18:54	11-380B	57.00	
16	18/2021	09:19:06	4006-01	1.00	
17	18/2021	09:19:32	214464	5.00	
18	18/2021	09:19:46	51302335	1.00	
19	18/2021	09:19:59	01-921-27	1.00	
20	18/2021	09:20:06	AC414861000	2.00	

Para crear los códigos de barra se utiliza la herramienta de Excel usando el tipo de letra Code 128

Ilustración 18 Crear Código de Barra

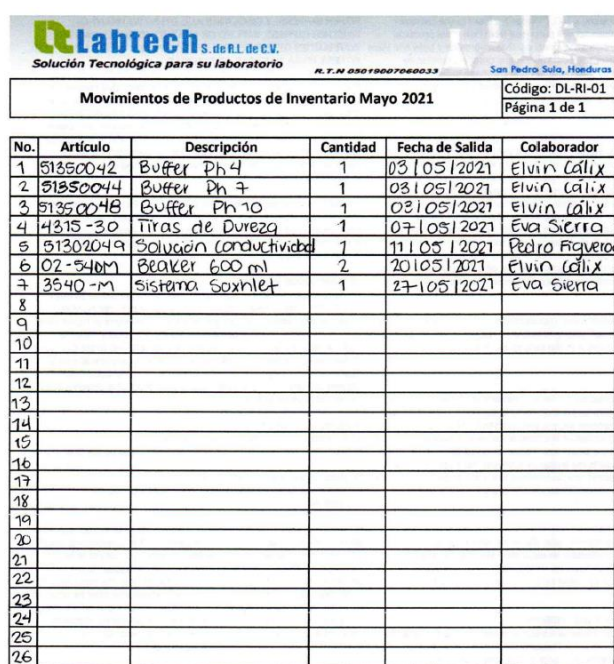


3.1.1.3 Impacto de la propuesta.

La importancia de reducir tiempos y saberlo utilizar eficientemente es una clave para el éxito de cualquier empresa. Las herramientas propuestas anteriormente ayudarán a aumentar la precisión del inventario que es uno de los principales objetivos.

La primera herramienta del formato de Movimientos de Productos de Inventario resultó exitosa porque el control se llevó a cabo colocando cada salida de productos que fueron utilizados en un servicio o uso de laboratorio de soluciones químicas de Labtech. Al elaborar la revisión final de inventario se tuvo el soporte de este formato evidenciando la salida de los productos que no fueron facturados y sin ser facturados el sistema de Labtech no lo descarta, siempre sigue como si estuviese en almacén. Este formato ayuda a que los ajustes en el sistema de Labtech sea más fácil y rápido.

Ilustración 19 Resultado Movimientos de Productos de Inventario



No.	Artículo	Descripción	Cantidad	Fecha de Salida	Colaborador
1	51350042	Buffer Ph 4	1	03/05/2021	Elvin Calix
2	51350044	Buffer Ph 7	1	03/05/2021	Elvin Calix
3	51350048	Buffer Ph 10	1	03/05/2021	Elvin Calix
4	4315-30	Tiras de Dureza	1	07/05/2021	Eva Sierra
5	51302049	Solución Conductividad	1	11/05/2021	Pedro Figueroa
6	02-54NM	BEAKER 600 ml	2	20/05/2021	Elvin Calix
7	3540-M	sistema Soxhlet	1	27/05/2021	Eva Sierra
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					

La segunda herramienta de señalización permitió que la practicante identificara los productos rápidamente en cada estante, en cada señalización se colocó los productos que están en ese estante. De esta manera si llega un nuevo colaborador o un practicante podrá encontrar rápido los productos, funciona también si el encargado de Logística se ausentó, el vendedor tendría que facturar y preparar el pedido, entonces para el vendedor sería fácil identificar donde se encuentra el producto que facturó para luego ser empacado y entregado. A continuación, se mostrará imágenes de las viñetas colocadas en los estantes:

Ilustración 20 Viñeta No. 1



Ilustración 21 Viñeta No. 2



Ilustración 22 Viñeta No. 3



Ilustración 23 Viñeta No. 4



Ilustración 24 Viñeta No. 5



Ilustración 25 Viñeta No. 6



La tercera herramienta del control de productos perecederos ayudó a mantener informado y al día el estado de los productos, si estarían próximos a vencer o aún no. Este dato algunos clientes lo solicitan entonces el vendedor rápidamente lo confirma en el cuadro de control.

Ilustración 26 Reporte de Productos Perecederos Actual

Fecha Actual	10/6/2021	Días de Alerta	5	
Producto	Fecha de Vencimiento	Estado	Días a Vencer	Alerta
Sodio Hidroxido	14/6/2021	VIGENTE	4	PRÓXIMO A VENCER
Solucion KCL 3M	15/12/2021	VIGENTE	188	
Buffer pH 4	3/6/2023	VIGENTE	723	
Dicromato de Potasio	18/2/2022	VIGENTE	253	
Puntas estériles Ependorff	15/5/2021	VENCIDO		
Tiras de medir ozono	23/2/2022	VIGENTE	258	
Chamber Brite Tuttnauer	20/11/2021	VIGENTE	163	
Buffer pH 7	1/3/2023	VIGENTE	629	
Ácido Sulfúrico	29/5/2022	VIGENTE	353	
Indicador Universal pH	12/12/2021	VIGENTE	185	
Solucion 1413 µS/cm	7/9/2022	VIGENTE	454	

La cuarta herramienta la aplicación de Barcode ayudó a contar los productos reduciendo el error humano que por algún despiste se puede colocar otro número o que el producto que revise no sea el mismo, por ejemplo. Resultó sencillo para la practicante la identificación de los productos incluyendo las herramientas anteriormente mencionadas y esto permitirá ayudar a los nuevos colaboradores o practicantes.

El reporte de inventario del mes de mayo se logró culminar en 1 día, la revisión es mucho más rápida a comparación de los últimos meses que se tardaba de 1 – 2 semanas.

Estas herramientas también ayudarán a aumentar las ventas y la lealtad de los clientes por que si el inventario se mantiene actualizado rápidamente es un beneficio que ayudará a la empresa en la toma de decisión. Mejoraría la recepción y transferencia de los productos, es decir, no solo ayudaría a reducir el error en recepción sino también en los movimientos de entradas y salidas de los productos. Esto mejoraría la organización de la empresa, para más control y rapidez en los procesos de su almacén.

3.2 Propuestas de Mejora

3.2.1 Elaboración y Resultado de Manual de Procesos Administrativos.

3.2.1.1 Antecedentes.

Labtech está iniciando el proceso de la Certificación de ISO:9001, es por esto que necesita un mejor control de sus documentos y de sus procesos en el área de administración. Para aportar al área de administración un manual de procesos y normas sería ideal. Para elaborarlo primeramente se tuvo que conocer la serie de actividades que realizan desde cuentas por cobrar y pagar, reportes contables, planificación de compras, etc. Se analizó en que parte o momento están algunos errores para mejorar los procesos y el manual sea completamente adaptado a Labtech brindando nuevas ideas y procesos para una mejora continua.

La practicante observó que el proceso en administración no es muy eficiente. Con relación a la entrevista la mayoría pidió un manual de procesos, entre los procesos de toda la empresa hay mucha incongruencia, no están bien marcadas cuales deberían de ser los pasos para un buen proceso. Esto lo que provoca es falta de comunicación entre colaboradores y la falta de control interna.

Se observó que los reembolsos o efectivo de caja chica no tenía un documento o recibo que valide la causa del movimiento de dinero.

En los reportes contables que administración elabora y los entrega a Finanzas, no colocan el reporte o estado de cuenta de las cuentas bancarias. Este documento debería de incluirse para comparar números y totales si en dado caso un auditor decide comprobar los reportes contables.

Las cuentas por cobrar no tienen un límite de crédito con sus clientes, es decir, tienen permitido 30 días crédito, pero muchos clientes no lo cumplen y se llegan a acumular 60 a 90 días, sin embargo, Labtech les sigue facturando sus pedidos y la recuperación de cobros es muy lenta.

3.2.1.2. Descripción de la propuesta.

El manual de procedimientos y normas administrativas contienen toda la información con respecto a las series de actividades y funciones que deben realizarse en el área de administración que permiten el correcto desempeño en los procedimientos. El manual contiene la siguiente información:

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsables
4. Normas y Procedimientos
 - 4.1 Caja Chica
 - 4.2 Banca en Línea
 - 4.3 Cheques
 - 4.4 Conciliaciones Bancarias
 - 4.5 Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar
 - 4.6 Tarjeta de Crédito Empresarial
 - 4.7 Administración de Inventario
5. Vocabulario y Siglas
6. Anexos
7. Referencias

Los controles administrativos implican todas las medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización. (Vivanco, 2017)

3.2.1.3. Impacto de la propuesta

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. El control Interno busca el mejoramiento continuo y por medio de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión. (Vivanco, 2017)

Sin tener a mano esta guía implica que los colaboradores realizarán su trabajo sin orden y orientación, consiguiendo errores, sesgos, retrasos y poniendo en juego la estabilidad misma de la organización.

Lo que se obtendrá de esta propuesta:

1. Una guía para las operaciones administrativas de Labtech y que estas se desarrollen de manera eficiente.
2. Guía para el entrenamiento de los colaboradores o futuros colaboradores de administración.
3. Facilitar la interpretación y comunicación de los procedimientos y políticas administrativas.
4. Vinculación con el control interno y el manual de procedimiento administrativo.

Capítulo IV

En este capítulo, se detallarán las conclusiones de la práctica profesional y se expondrán las recomendaciones a la empresa Labtech S. de R.L., a la institución Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y a los demás practicantes.

4.1 Conclusiones

- Un buen proceso administrativo es muy importante porque nos permite obtener eficiencia en la empresa, se observará las oportunidades de mejora continua y la satisfacción de cada uno de los colaboradores de la empresa teniendo una excelente comunicación.
- Con la implementación de las cuatro herramientas se logró minimizar el tiempo que tardaba el proceso de revisión de inventario a alcanzar el tiempo meta. Esto ayudará a Labtech a la toma de decisiones a corto plazo y que acciones se tomarán para la mejora o un plan de acción.
- La certificación ISO:9001 ayudará a Labtech en posicionarse como distribuidora de prestigio. Esta certificación contribuirá a la satisfacción del cliente y la mejora de la credibilidad y la imagen de la empresa. Esto será una ventaja competitiva y una excelente decisión estratégica.
- El control interno de almacén ha brindado la oportunidad de obtener un mejor análisis de los productos que se venden más para mantener en stock, un buen control de vencimiento de productos y brindándole satisfacción al cliente.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para Labtech S. de R.L.

- Respetar y seguir los procesos establecidos por el manual de procesos administrativos para un buen funcionamiento de esta área.
- Monitorear constantemente los procesos del área administrativo para observar si necesita cambios para mejora continua.
- Mantener el orden en almacén de los estantes por tipos de producto, para la identificación rápida de los productos.

4.2.2 Recomendaciones para UNITEC.

- Brindar clases prácticas que permitan al estudiante adquirir habilidades laborales.
- Crear talleres de prácticas junto con empresas nacionales y extranjeras.
- En las clases de talleres de competencias cambiarlos por cumplir horas de trabajo para obtener mayor conocimiento y habilidades de la realidad profesional en empresas nacionales y extranjeras.

4.2.1 Recomendaciones para los Estudiantes.

- Trabajar en su práctica profesional con mucho entusiasmo y deseos de aprender, puede ser difícil, pero nada es imposible.
- Demostrar las capacidades y habilidades que ha adquirido a lo largo de la carrera universitaria para brindar una mejora continua a la empresa.
- Preguntar siempre y despejar cualquier duda por muy absurda que parezca, de esta manera el informe se realizará de una manera más fluente y con una visión clara de lo que es solicitado en cada avance

Referencias

- Arias, E. R. (31 de 08 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/flujograma.html>
- Barcode to PC*. (2016). Obtenido de <https://barcodetopc.com/>
- Bleger, M. (15 de 02 de 2021). *Crehana*. Obtenido de <https://www.crehana.com/blog/negocios/que-son-stakeholders/>
- Castro, J. (21 de 10 de 2014). *CorpoNet*. Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-un-sistema-de-control-de-inventarios>
- Continental, E. U. (2019). *Blog Universidad Continental*. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-el-proceso-administrativo-de-la-empresa#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20en%20un,%2C%20t%C3%A9cnico%20materiales%20etc.>
- El Crisol S.A. de C.V.* (24 de Octubre de 2018). Obtenido de <https://elcrisol.com.mx/blog/post/importancia-del-equipo-de-medicion-laboratorio>
- ESA*. (01 de 01 de 2002). Obtenido de https://www.esa.int/About_Us/Business_with_ESA/EFIS
- ESAN*. (30 de 01 de 2018). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa/>
- Exact. (03 de 05 de 2019). *Exact*. Obtenido de <https://www.exact.com.pe/blog/que-es-control-documentos-2/>
- Grádiz, L. (2012). *Sectores productivos, cadenas estratégicas, y empresas para el desarrollo de un programa de proveedores*. Tegucigalpa: SNV Honduras.
- Guerra, C. (s.f.). *Carlos Guerra Terol*. Obtenido de <https://carlosguerraterol.com/codigo-qr/>
- Introducción a Ingeniería Industrial*. (s.f.). Obtenido de <http://216.242.144.34/Introduccion%20a%20la%20Ingenieria%20industrial/8/Introduccion%20a%20la%20Ingenieria%20industrial%20sesion%208.pdf>

Labtech. (2016). Obtenido de https://labtechhn.com/?page_id=9

Melo, S. (03 de 12 de 2019). *Data Scope*. Obtenido de <https://mydatascope.com/blog/es/7-consejos-clave-para-optimizar-la-gestion-de-inventario-de-almacen/>

OCC Solutions. (28 de Febrero de 2019). Obtenido de <https://occ-solutions.com/queescultura/>

Páez, G. (22 de 01 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/stock-estocaje.html>

Procae. (s.f.). Obtenido de <https://www.procaehn.com/inicio>

Vivanco, M. (06 de 2017). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

Glosario

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad, Un sistema de gestión de calidad ayuda a las empresas a optimizar sus procesos, gracias a una consigna de mejora continua. (ESAN, 2018)
- EFIS: Sistema de Información Financiera (ESA, 2002)
- Laboratorio de Control de Calidad: es un mecanismo diseñado para detectar, reducir, y corregir posibles deficiencias analíticas internas, antes de emitir un resultado. Tiene por finalidad aumentar la calidad y confiabilidad de los resultados informados. (Grádiz, 2012)
- Código de barra: es un código basado en la representación de un conjunto de líneas paralelas de distinto grosor y espaciado que en su conjunto contienen una determinada información, es decir, las barras y espacios del código representan pequeñas cadenas de caracteres. (Introducción a Ingeniería Industrial)
- Código QR: Es un módulo para almacenar información en una matriz de puntos o en un código de barras bidimensional. (Guerra, s.f.)
- Stock: Esta mercancía se refiere a materias primas y productos terminados dispuestos para ser entregados a clientes. (Páez, 2020)
- Stakeholders: Partes interesadas de algún proyecto. (Bleger, 2021)

Anexo

Manual Procedimientos y Normas de Administración



1. Propósito

Definir las normas y procesos de Caja chica, Banca en Línea, Cheques, Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar, Tarjeta de Crédito Empresarial y Administración de Inventario.

2. Alcance

Aplica a los documentos relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad de las siguientes Unidades Responsables de Labtech:

- Gerencia General
- Administración
- Finanzas

3. Responsabilidades

Responsable 1: Gerente Administrativo

Responsable 2: Gerente General

Responsable 3: Finanzas

Responsable 4: Compras

Responsable 5: Logística

4. Normas y Procedimientos

Procesos y Normas de Administración

Con el objetivo de proteger los recursos de las operaciones de Labtech, alcanzando la transparencia, veracidad y exactitud de la información financiera, se constituyen las siguientes normas mínimas de control interno de los procesos administrativos financieros en las operaciones de Labtech.



Caja chica

La Caja Chica es un fondo fijo que se utiliza para pagos en efectivo por gastos menores, exclusivamente para fines de la empresa. Este efectivo no podrá utilizarse para compras mayores que excedan el límite establecidos en el presente Manual.

Normas para el manejo de Caja Chica

- Por las operaciones de Labtech el efectivo establecido en Caja Chica es de Lps. 5,000.00.
- Se autorizan compras por el máximo de Lps. 5,000.00 para fines exclusivamente de la empresa.
- La caja chica no debe usarse para fondos por depositar provenientes de pago de clientes u otros ingresos.
- Cada desembolso efectuado deberá presentar factura o recibo con RTN de la empresa y completar el formato de justificación del reembolso.
- Las facturas y recibos que soporten el desembolso de caja chica, se evitarán alteraciones, modificaciones o borrones, por lo tanto, se procederá se denegará y no serán reembolsadas.
- Solamente está autorizado los pagos y/o compras que estén comprendidos en los siguientes gastos de la empresa:
 1. Pago de envío por paquetes a clientes.
 2. Utensilios de servicio
 3. Productos de aseo
 4. Alimentos de consumo humano
 5. Agua potable
 6. Papelería y útiles de oficina
- El reembolso de caja chica debe solicitarse cuando ha llegado al 80% del monto de fondo total.



Banca en línea

Las cuentas bancarias se manejan en línea en cada plataforma de cada banco, solo una persona es la encargada de llevar el control de las cuentas, la persona autorizada para realizar las transferencias autorizadas que es el Gerente Administrativo.

Normas para banca en línea

- Cada transferencia debe ser autorizado por Gerente General y Gerente Administrativo.
- El comprobante de transferencia debe ser enviado por correo o cualquier medio para que la persona que recibe la transferencia lo compruebe realizado.
- Cada comprobante de transferencia que se guarda de la plataforma de banca en línea debe ser impresa para presentarlo en gastos de reportes contables como evidencia.
- Las únicas firmas autorizadas para transferencias nacionales o extranjeras son del Gerente General o Gerente Administrativo.
- Se debe presentar un reporte al comenzar el día laboral de los movimientos bancarios, es decir, que pagos se recibieron, estados de cuenta, estados de tarjeta de crédito, etc.

Cheques

El método de pago en cheques será únicamente autorizado por las firmas de Gerente General o Gerente Administrativo.

Normas para cheques

- La chequera deberá estar guardada en un lugar seguro, de preferencia una caja fuerte junto con caja chica.
- Cada cheque emitido deberá sacar fotocopia para evidenciar en reporte contable.
- Revisar en banca en línea si el cheque ya ha sido rebajado de la cuenta, de lo contrario investigar el movimiento de ese cheque.



Conciliaciones Bancarias

La conciliación bancaria es la comparación que se realiza de los reportes contables contra el reporte de cada banco.

Normas para conciliaciones bancarias

- Las conciliaciones bancarias deben realizarse dentro los primeros 6 días hábiles del mes siguiente, para efectuar la revisión y poder gestionar en la plataforma del SAR.
- El reporte de cada banco debe cuadrar con los reportes contables de la empresa.
- El contador debe asegurarse de recibir las notas de débito, cheques, notas de crédito.
- El contador debe asegurarse que cada factura exenta deberá tener adjunto la orden exenta del cliente debidamente firmada y sellada.
- En el reporte contable de la empresa se debe presentar en físico los gastos administrativos, depósitos, facturas del mes correspondiente, cuentas por pagar y cobrar, inventario.

Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar

Las cuentas por pagar (CP) representan la suma que se adeuda en una fecha específica por la compra de productos o servicios. Las cuentas por cobrar (CC) representan derechos de cobro que se espera recibir en efectivo.

Normas para cuentas por pagar y cobrar

- Debe de establecerse una política de crédito para proveedores y clientes que describa el límite de crédito, días de crédito y condiciones de crédito.
- Todo cargado a cuentas por pagar debe estar documentado con la factura de cada proveedor.
- Elaborar un análisis de los saldos de cuentas por cobrar.
- Emitir estado de cuenta a cliente que sobre pase el límite de crédito por 30 días más.



- Si el cliente sobre pasa su límite de crédito su cuenta quedará bloqueada y no podrá emitirse facturas y entregar pedido.
- Cada estado de cuenta enviado el cliente deberá adjuntar la constancia de pagos a cuenta para evitar retenciones.
- Si el cliente ha realizado pago anticipado del 40% o 50% de su pedido, colocar en cuentas por cobrar el saldo, no el monto total del pedido.
- Cada pago anticipado deberá ser adjuntado el recibo a la orden de compra del cliente, este documento se dará a Compras.

Tarjeta de crédito empresarial

Normas para tarjeta de crédito:

- Cada compra con la tarjeta de crédito deberá ser aprobada por Gerente Administrativo.
- Todos los días se deberá revisar el estado de cuenta de la tarjeta de crédito, para evitar fraudes o movimientos no autorizados y ser reportados inmediatamente al banco.
- Las cancelaciones de facturas con la tarjeta de crédito solo se realizarán por llamada, no enviar la información de la tarjeta por correo u otro medio.
- Procurar llevar un buen control de la tarjeta de crédito pagando facturas o realizando comprar después de la fecha de corte.
- Pagar la tarjeta en la fecha que corresponde para evitar sobregiros a la cuenta.

Administración de Inventario

El encargado de manejar inventarios es el responsable de mantener las existencias adecuadas de los productos que tienen más movimientos.

Normas para suministro:

- Presentar el pedido de suministros a Gerente administrativo para la compra de los productos, una vez autorizado Compras procede con el pedido.



- El pedido de suministros debe ser entregado en un formato en el cual indique el número de catálogo, descripción del producto, cantidad y comentarios adicionales.
- Única autorización para compra de suministros el responsable es Gerente Administrativo.

5. Vocabulario y siglas

Término	Definición
CC	Cuentas por Cobrar
CP	Cuentas por Cobrar
SAR	Servicio de Administración de Rentas
Caja Chica	Es el conjunto de efectivo de una empresa destinado a cubrir requerimientos extraordinarios y urgentes en el corto plazo, normalmente de pequeños montos. (Economipedia, 2020)
RTN	Registro Tributario Numérico.

6. Anexos

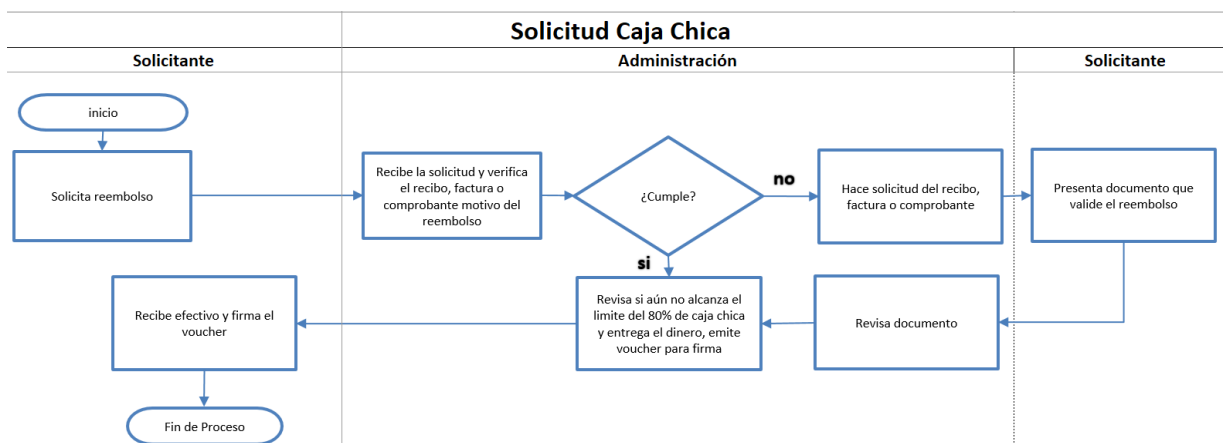


Ilustración 27 Procedimiento de Solicitud Caja Chica

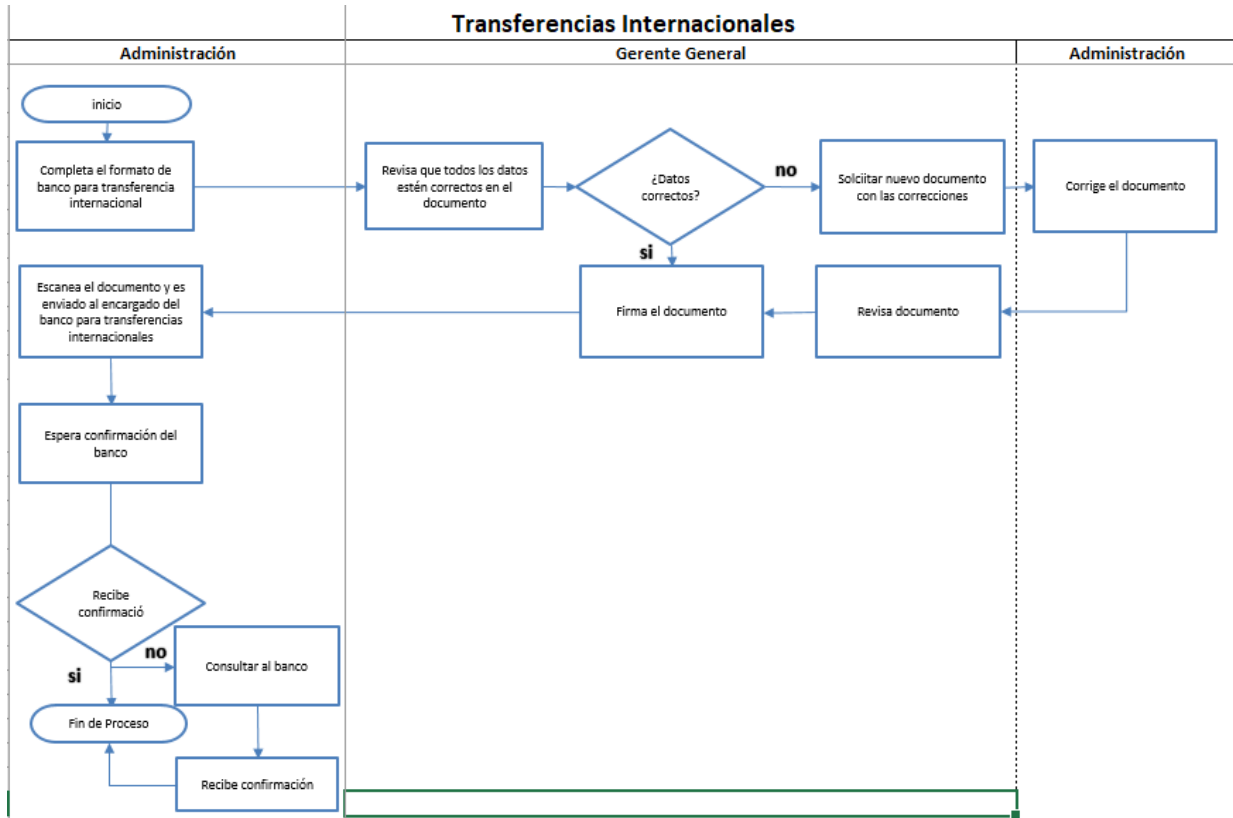


Ilustración 28 Procedimiento para Transferencia Internacional

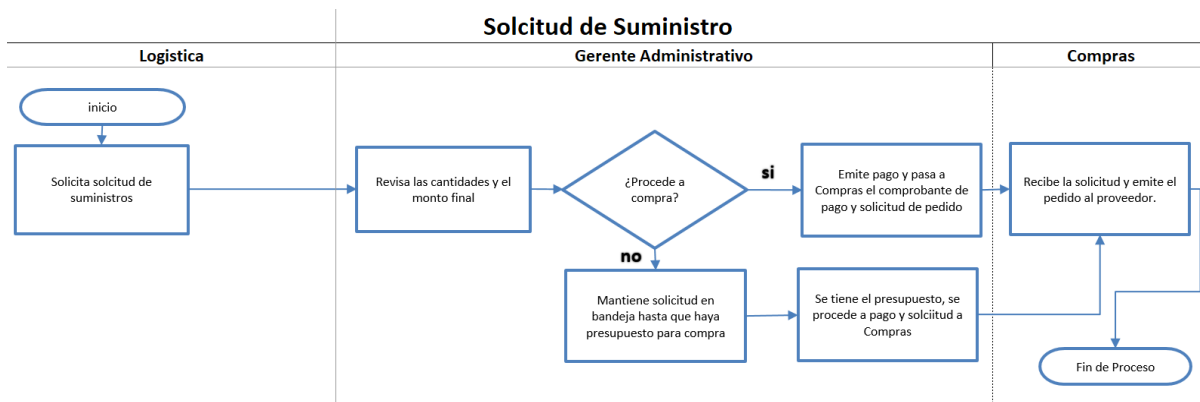


Ilustración 29 Procedimiento para Solicitud de Suministros



7. Referencias

Economipedia. (18 de 05 de 2020). *Guillermo Westreicher*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/caja-chica.html>