



Fortalecimiento del departamento administrativo mediante un apoyo integral en los  
procesos y actividades comerciales

Modalidad: Práctica Empresarial

Harold Esteban Durán Rincón  
CC 1.005.373.253

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías**  
**Tecnología en Producción Industrial**  
**Bucaramanga (15, noviembre 2022)**



Fortalecimiento del departamento administrativo mediante un apoyo integral en los  
procesos y actividades comerciales

Modalidad: Práctica Empresarial

Harold Esteban Durán Rincón  
CC 1.005.373.253

**Informe de práctica para optar al título de  
Tecnólogo en Producción Industrial**

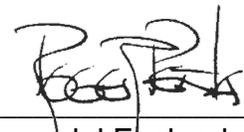
**DIRECTOR**  
Roger Peña Meza

Yurley García Durán  
Gerente

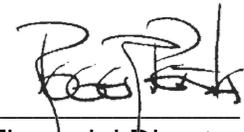
**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías  
Tecnología en Producción Industrial  
**Bucaramanga: 15-noviembre-2022**

## APROBADO

En cumplimiento de los requisitos exigidos por las  
Unidades Tecnológicas de Santander, para optar al título de  
tecnólogo en producción industrial, según el acta de comité de trabajo de grado  
No. 139-02-41 del 5 de diciembre de 2022.  
Evaluador: ROGER PEÑA MEZA



Firma del Evaluador



Firma del Director

## DEDICATORIA

*Este proyecto va dedicado principalmente a Dios ya que gracias a él estoy acá para poder llevarlo a cabo, además de quien es el que me ha brindado la constancia, fuerza, perseverancia y valentía para poder seguir adelante superando cada una de las adversidades que se me han presentado a lo largo de mi vida.*

*De la misma forma agradecerle a mi familia por estar siempre ahí para mí, apoyándome de manera incondicional en cada una de mis decisiones y mis pasos, son ellos quienes han estado a mi lado a lo largo de este proceso, dándome aliento y consejos para no desistir ante las dificultades.*

*A cada uno de los maestros y a las Unidades Tecnológicas de Santander por brindarme la oportunidad de ingresar a su institución con el fin de desempeñarme como estudiante de educación superior, ampliando mis conocimientos y creciendo como persona integra.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente, agradecer a Dios por darme vida y salud para poder ejercer estas prácticas empresariales y hacerlas de la mejor manera posible, seguidamente agradecer a mi familia por ser la base de mi vida, por darme ese amor incondicional que me ha impulsado a realizar mis metas, sueños y de esa manera cumplirlos.

A cada uno de los docentes y colaboradores de las Unidades Tecnológicas de Santander por brindarme su conocimiento durante el transcurso de mi tecnología, sin ellos esto hubiera sido mucho más difícil.

A EuroMangueras YCA S.A.S y su gerente por darme la confianza y abrirme las puertas de la empresa con el fin de poder ejercer estas prácticas durante estos meses, por ser un puente para poder lograr mi título de Tecnólogo en Producción Industrial.

Del mismo modo al Ing. Roger Peña Meza por ser mi director de trabajo de grado, por brindarme toda su asesoría de la mejor manera con el fin de llevar a cabo estas prácticas de la mejor forma.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD .....</b>	<b>12</b>
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA .....	13
2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA.....	14
2.3. OBJETIVOS.....	15
2.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	15
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
2.4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	16
<b>3. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>18</b>
3.1. MARCO TEORICO .....	18
3.2. MARCO CONCEPTUAL .....	24
3.3. MARCO LEGAL.....	25
<b>4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA .....</b>	<b>26</b>
<b>5. RESULTADOS .....</b>	<b>27</b>
<b>6. CONCLUSIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>41</b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Procesos de la gestión de proveedores .....	21
Figura 2. Acompañamiento a los procesos administrativos de la empresa .....	27
Figura 3. Procesos del departamento administrativo .....	28
Figura 4. Inventario virtual realizado en una hoja de calculo .....	31
Figura 5. Etiquetas de la mercancía en la bodega .....	31
Figura 6. Gestión de archivo .....	32
Figura 7. Sistematización de facturas electrónicas .....	33
Figura 8. Actualización del archivo de facturas de compras y gastos.....	33
Figura 9. Realización de cotizaciones y remisiones .....	34
Figura 10. Cartelera de SST .....	35
Figura 11. Estado de la bodega .....	37

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Categorías de clasificación .....	20
Tabla 2. Marco legal referente al desarrollo de actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo y mejora continua .....	25
Tabla 3. Fases de las prácticas empresariales realizadas en la empresa EuroMangueras YCA SAS .....	26
Tabla 4. Plan de optimización para los procesos y actividades del departamento administrativo .....	30
Tabla 5. Diagnóstico de las optimizaciones .....	36

## RESUMEN EJECUTIVO

Las prácticas empresariales se encontraron fundamentadas en el fortalecimiento del departamento administrativo mediante un apoyo integral en los procesos y actividades comerciales. Por tanto, el trabajo de grado se dividió en cuatro fases, donde inicialmente se identificaron los procesos del departamento a través de un apoyo integral a las actividades comerciales, seguidamente se propuso una serie de optimizaciones soportadas en el análisis realizado; en tercer lugar se dio paso a la ejecución de las mejoras planteadas para finalmente contribuir a la mejora continua constante de las optimizaciones aplicadas.

El tipo de investigación desarrollado correspondió a ser descriptiva dando paso a identificar y detallar los procesos que presentan retrasos y una gestión inadecuada en el departamento administrativo. Como resultado se determinó que los procesos de manejo y control del inventario en almacén y bodega, gestión de archivo y la contabilización de facturas de compras y gastos de la empresa presentan retrasos y dificultades entorno al manejo, actualización y sistematización de la información; en efecto, como medidas se planteó la aplicación de un inventario físico y digital, la actualización de los archivos, la sistematización de facturas electrónicas, el archivo de las facturas de compras y gastos, la realización de cotización y remisiones y la implementación de charlas de capacitación entorno a la SST.

Finalmente, se concluye que las prácticas empresariales contribuyen a la mejora continua debido a que se obtuvo un indicador de eficiencia positivo al desarrollar todas las actividades planteadas. Por otro lado, se recomendaron una serie de estrategias encaminadas al control de inventarios y la adquisición de un software de gestión de documentos.

**PALABRAS CLAVE.** Área administrativa, archivos, actividades comerciales, mejora continua, inventario.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, las grandes, medianas y pequeñas empresas tienen como prioridad la mejora continua de sus procesos con la finalidad de ofrecer productos y/o servicios de calidad que faciliten el posicionamiento en el sector productivo en el que lleva a cabo sus actividades comerciales. Arraigado a lo anterior, para asegurar la optimización de los procesos existen áreas críticas que requieren de una mejora continua que facilite el adecuado manejo de los datos y archivos como lo son los departamentos administrativos, de logística, talento humano y procesos contables (Colqui, 2017).

Por otro lado, las empresas deben mantener una actualización constante de todas las áreas y campos empresariales para una toma de decisiones que les faculte la permanencia en el mercado, siendo necesario el desarrollo de capacitaciones enmarcadas en el manejo de herramientas tecnológicas, sistemas de gestión, actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo y la trazabilidad de la mercancía desde su recepción hasta su almacenamiento (Bossio, 2021). Para ello, los empleadores tienen como prioridad el cumplimiento de normas legales que les facilite mantenerse a la vanguardia en temas empresariales enmarcados en la mejora continua y en la prevención de riesgos laborales como la norma ISO 9001:2015, norma ISO 45001:2018 y el Decreto 1072 de 2015, entre otros.

En base a lo anterior, a través del presente informe se da conocer la metodología utilizada para dar cumplimiento a los objetivos planteados en las prácticas empresariales titulada “Fortalecimiento del departamento administrativo mediante un apoyo integral en los procesos y actividades comerciales”, mediante el análisis de los procesos que se realizan en este departamento con la finalidad de identificar las actividades que presentan retrasos y una mala gestión para determinar las optimizaciones que brinden soluciones enmarcadas en la mejora continua.

El desarrollo de las practicas estuvo compuesto por una metodología descriptiva compuesta de tres fases permitiendo concluir que en la empresa los procesos que presentan retrasos y una mala gestión corresponden al manejo del inventario, gestión de archivo y la tramitación de facturas de compras y gastos, por lo cual la implementación de herramientas como Excel, la reorganización del archivo, la actualización continua las facturas de compras y gastos de la empresa y el desarrollo de charlas enmarcadas en la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Finalmente se recomienda una serie de estrategias que respondan a la constante actualización de la información que maneja el área administrativa de la empresa contribuyendo a una mejora continua en los procesos.

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

EuroMangueras YCA SAS es una empresa dedicada a la importación y comercialización de mangueras hidráulicas, racores y adaptadores para mangueras, válvulas de alta presión, entre otros productos, cuenta con más de cinco años de experiencia en el mercado vendiendo productos europeos de la más alta calidad, cumpliendo así con las necesidades de varios sectores del mercado, entre ellos el sector de maquinaria pesada y el sector de empresas de recolección de basuras.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción de la Problemática

El departamento administrativo de la empresa EuroMangueras YCA SAS es el encargado del manejo y control de toda la parte legal y contable cumpliendo con funciones enmarcada en la elaboración de cotizaciones, remisiones, pedidos, facturas, pagos y cobros provenientes de clientes y proveedores de la compañía; además, se lleva a cabo el control de inventario, mediante la realización de actividades de recepción, verificación y almacenamiento de toda la mercancía que ingresa y sale de la empresa (Euromangueras, s.f).

La falta de recurso humano, la gran cantidad de actividades por realizar y el inadecuado manejo del tiempo en las actividades mencionadas anteriormente han sido las causas más representativas para que en la empresa se presenten retrasos en los procesos y poca efectividad. Al contar con poco recurso humano se genera una sobre carga en los trabajadores implicándoles realizar un mayor esfuerzo derivando un mayor cansancio y cuadros de estrés (Abril, 2022); lo cual puede poner en riesgo la salud e integridad de los mismos, hechos que pueden incrementar a futuro si no se toman nuevas medidas.

En consecuencia, como pregunta orientadora se tendrá: ¿Cómo evitar los retrasos en los procesos y mejorar la efectividad del departamento administrativo, al establecer la importancia de un apoyo integral en las actividades comerciales?

## 2.2. Justificación de la Práctica

La implementación de un apoyo integral en el departamento administrativo brindara a la empresa nuevas estrategias para la solución de sus retrasos en los procesos y la poca efectividad que está presentando mediante el desarrollo de la herramienta de la mejora continua, la cual consiste en realizar una variedad de optimizaciones a baja escala que se ejecutan sin necesidad de realizar cambios drásticos dentro de la empresa pero que representaran resultados positivos con el paso del tiempo (Huaman & Guizado, 2021).

Con base a lo anterior, el desarrollo del apoyo integral mediante las prácticas empresariales es una propuesta viable, ya que la empresa no requerirá de hacer una gran inversión siendo rentable por su bajo costo y gran efectividad; consta de un mejor aprovechamiento del tiempo, organización y optimización de útiles de papelería para el archivo y control de todos los documentos.

Finalmente, para las Unidades Tecnológicas de Santander llevar a cabo este proyecto es significativo, ya que permite la aplicación de los conocimientos adquiridos en el programa académico Tecnología en Producción Industrial y se da paso a la generación de habilidades teniendo como base la experiencia adquirida al ejecutar y conocer la implementación de una mejora continua en los procesos y servicios de una empresa. Por otro lado, produce aportes documentales para futuros productos de investigación de la Institución, impulsando al desarrollo con la ayuda de herramientas tecnológicas y de investigación.

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1 Objetivo General**

Analizar los procesos que se realizan en el departamento administrativo para la determinación de las optimizaciones que se llevarán a cabo poniendo en práctica el método de mejora continua en la empresa EuroMangueras YCA SAS.

### **2.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los procesos del departamento administrativo mediante un apoyo integral en las actividades comerciales, para la identificación de aquellos en los cuales se presentan retrasos y una mala gestión.
- Proponer las optimizaciones requeridas según los análisis realizados y las necesidades de la empresa para el fortalecimiento de los procesos, actividades comerciales del departamento administrativo.
- Poner en ejecución cada una de las mejoras planteadas con el objetivo de brindar solución a los retrasos y poca efectividad que presenta la empresa mediante la utilización de diversas herramientas físicas y virtuales.
- Cuidar meticulosamente que las mejoras aplicadas cumplan con su objetivo, mediante diagnósticos de la situación actual de la empresa realizados cada determinado tiempo, para la contribución de una mejora continua constante.

## 2.4 Antecedentes de la Empresa

EuroMangueras YCA es una empresa creada en enero del 2014 en Bucaramanga, Santander cuya actividad económica se enmarca en brindar nuevas ideas y estrategias de componentes hidráulicos, con el objetivo de dar un mejor rendimiento en la recolección de residuos orgánicos mediante el uso de productos importados directamente desde España, contando con una amplia gama de referencias en mangueras, acoples y racores hidráulicos para aplicaciones de obras civiles, industria y agricultura. EuroMangueras ha sido lugar de prácticas empresariales para estudiantes en el pasado, contando ya con un convenio realizado con las UTS, lo cual facilitó todo el proceso (Euromangueras, s.f).

Actualmente, en la empresa no se han desarrollado prácticas empresariales; por lo tanto, se citan una serie de trabajos enmarcados a la mejora de procesos de empresas a nivel internacional y nacional.

- *"Propuesta de mejora de procesos administrativos aplicado a CNEL-EP Matriz Guayaquil"*. Trabajo de grado, cuyo objetivo es mejorar la gestión del área encargada al servicio al cliente de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, Ecuador mediante una metodología descriptiva-exploratoria aplicando herramientas de recolección de información como entrevistas y observaciones a los procesos del área administrativa. Como resultados, se identificaron que estrategias como capacitaciones anuales permite mejorar el desempeño del personal (Obregón & Ponce, 2018).
- *"Mejora Continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza SAC, Lima, 2017"*. Investigación cuyo propósito fue la identificación del estado actual de los procesos administrativos de una empresa de seguridad ubicada en Lima, Perú, para posteriormente definir una serie de mejora en estos procesos que contribuya a un incremento en la calidad de las actividades. Por tanto, como problemáticas se determinaron las quejas por parte de los colaboradores e inconsistencias relacionadas a la mala gestión del área (Espinoza, 2017).

- *"Apoyo técnico en procesos de consultoría e interventoría para la empresa B&C Diseños y Construcciones Ltda"*. Práctica empresarial desarrollada en una compañía ubicada en Villavicencio, Colombia la cual analiza las actividades del departamento técnico mediante la descripción de las tareas implementadas, el análisis de soportes y evidencias y el análisis de las oportunidades que se relacionan con el campo de trabajo. Asimismo, a lo largo de las prácticas se mencionan los aportes que pueden contribuir a incrementar las competencias de los empleados (Camacho, 2021).
- *"Apoyo al área contable y administrativa para la empresa Ivette Jasneid Niño Rosales"*. Trabajo de grado cuyo objetivo fue el acompañamiento a las actividades del área contable y administrativa para una empresaria localizada en la ciudad de Bucaramanga, mediante el análisis de los procesos que se llevan a cabo y la sistematización de informes u obligaciones tributarias para luego construir una serie de mejoras que optimicen las operaciones (Méndez, 2020).
- *"Apoyo y renovación de hábitos y técnicas en el área contable y administrativa en la empresa Electro Construcciones LYM O.C SAS ubicada en el Distrito especial Barrancabermeja-Santander para el año 2020"*. Prácticas empresariales enmarcadas en la actualización de las transacciones electrónicas del área contable y los archivos administrativos contribuyendo a mejorar la gestión de los procesos a través de la sistematización de información contable y la organización de documentos necesarios para el funcionamiento logístico de la empresa. Arraigado a lo anterior, el apoyo a estas actividades es una herramienta que brinda a la compañía el mantenerse en el mercado mediante la optimización del trabajo (Bossio, 2021).

### 3. MARCO REFERENCIAL

#### 3.1. MARCO TEORICO

- **Mejora Continua**

Según Castillo & Vargas (2022), la mejora continua establece una serie de estrategias, las cuales mediante la utilización correcta de los recursos de una empresa logra aumentar la productividad de los procesos. La mejora continua es una estrategia que sirve a los departamentos administrativos mejorando las debilidades y reforzando las fortalezas de las empresas, contribuyendo a incrementar la competitividad en el mercado y optimizar las condiciones de bienestar en las funciones de los trabajadores

Con base a lo anterior, durante el desarrollo de las etapas de la mejora continua, el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) es una herramienta que facilita el análisis, acompañamiento, progreso y mejora de los procesos. En ese orden de ideas, la metodología PHVA es el empleo de la "teoría del control" a las áreas administrativas y/o en cualquier nivel organizacional de una empresa mediante la ejecución de proyectos que incrementen la calidad de los productos y la productividad del personal (Valdivia, 2021).

Con base a lo anterior, este ciclo está compuesto por cuatro fases según Valdivia (2021):

- ✓ **Planificar.** Desarrollo objetivo y congruente de un plan involucrando al personal, comprendiendo las necesidades comerciales mediante la recopilación de los procesos involucrados.
- ✓ **Hacer.** Define el alcance del plan, aplicando se a pequeña escala y/o en procesos. En ese sentido, esta fase da paso a la implementación de la mejora en las causas de las problemáticas detectadas.
- ✓ **Verificar.** Valoración de si el desarrollo del plan obtuvo los resultados

esperados. mediante el análisis de los datos, la revisión de la existencia de errores en el desarrollo del plan y la documentación de sabores aprendidos.

- ✓ **Actuar.** Implementación de medidas con el objetivo de que la mejora no sea reversible. En síntesis, esta fase se enmarca en repetir acciones en caso de que los resultados no hayan sido favorables incorporando la mejora en el plan.

- **Clasificación ABC**

La clasificación ABC es una técnica empleada para la segmentación de los productos que se encuentran en almacenamiento según su importancia; en síntesis, esta herramienta es aplicada en la gestión de inventarios y en los procesos de logística mediante criterios como el valor de inventario (demanda anual/coste unitario) para posteriormente, ordenas los productos de mayor a menor. Cabe mencionar, que esta técnica requiere de una actualización periódicamente, ya que depende de las tendencias de mercado y los ciclos de vida de productos (Marín, Grisales, & Aguilar, 2017).

Velasquez (2021), asegura que las categorías de clasificación permiten la identificación de la quinta parte que produzca un índice alto de costo total exigiendo de un control profundo (A); asimismo, señala que el 30% hace referencia a artículos que hacen parte del 15% del costo total del inventario ocupando un rango menor (B). Por último, la mitad de los productos que ocupan el 5% del costo total requiere de un control no tan limitado (ver Tabla 1).

En ese sentido, esta clasificación permite una mejor gestión de los inventarios identificando cuales son los productos claves para una separación adecuada de las mercancías; a su vez permite identificar aquellos que no son rentables (Mendieta, 2021), facilitando la toma de decisiones enmarcadas en la gestión de la cadena de suministros mediante la construcción de estrategias que permitan el control del inventario en función de la importancia de los productos almacenados (Marín, Grisales, & Aguilar, 2017).

**Tabla 1.** Categorías de clasificación

<b>CATEGORÍA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR DEL CONSUMO ANUAL</b>
<b>Artículos A</b>	Materiales cuyo valor de consumo es el más elevado referente a otros productos.	El 70-80% del consumo anual de la compañía abarca entre 10-20% de los artículos.
<b>Artículos B</b>	Artículos de clase media	El 15-25% del consumo anual de la compañía abarca entre 30% de los artículos del inventario.
<b>Artículos C</b>	Artículos que presentan el menor valor de consumo	El 5% más- bajo del consumo anual de la compañía abarca entre 50% de los artículos.

Fuente: Mendieta (2021).

Para cada artículo el control de inventario corresponde a la clasificación; por tanto los artículos A reciben una asignación de almacenamiento con condiciones que aseguren su seguridad evitando roturas de stock, los artículos B deben tener una monitorización de evolución hacia la clase A o C correspondiendo su almacenamiento en niveles medios. Finalmente, los artículos C se enmarcan en una política donde solo se disponga una unidad disponible realizando un reorden cuando sea necesario, su localización por lo general se encuentra lejos del transporte.

Este modelo se fundamenta en la fijación de costos para las actividades que se implementaran facilitando un mayor control y la clasificación de los productos en tres categorías enmarcadas en el valor monetario. Por otro lado, es considerada como un método en el cual las bases de las cantidades, el establecimiento de los costos indirectos y los gastos administrativos son considerados como unidades de medidas derivadas de los procesos productivos (Velasquez, 2021).

- **Gestión de proveedores**

Todas las organizaciones precisan la adquisición de materias primas, bienes y/o servicios para dar continuidad a los ciclos productivos; estas actividades requieren de proveedores o fuentes de abastecimiento que provean de materiales cumpliendo con estándares de calidad y con los tiempos de entrega para satisfacer las necesidades comerciales. En ese orden de ideas, la selección, evaluación y certificación son los procesos más importantes dentro de la gestión de proveedores

debido a que mantiene la competitividad frente a otras empresas al agilizar la cadena de abastecimiento, satisfacer a los consumidores y mejorar la eficiencia de los procesos (Ramos & Villaroel, 2021).

En síntesis, la gestión de proveedores se encarga de la búsqueda de suministradores de productos y/o servicios que necesite una organización fijando aquellas que brinden una mejor calidad a un precio adecuado; por tanto, una de las ventajas de este proceso es la obtener mayores beneficios al menor coste creando una relación entre proveedor-empresa asegurando que las mercancías presenten características de uso necesario y condiciones que les permitan permanecer estables con el paso del tiempo (Lozano, 2021).

En la Figura 1, se presentan las etapas y fases de la gestión de proveedores.

Figura 1. Procesos de la gestión de proveedores

CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO	ANÁLISIS DE LOS PROVEEDORES	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Definición de los atributos</li> <li>•Evaluación del producto</li> <li>•Necesidades a considerar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Recopilar información</li> <li>•Conocimiento de los proveedores</li> <li>•Matriz de posicionamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Definición de criterios a considerar</li> <li>•Evaluación y clasificación de la cartera de proveedores</li> <li>•Selección y negociación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Seguimiento recepciones</li> <li>•Evaluación del rendimiento</li> <li>•Toma de decisión final</li> </ul>

Fuente: Lozano (2021).

• **Gestión de Inventarios**

La gestión de los inventarios es importante para el funcionamiento de las organizaciones, debido a que según el flujo de entrada y salida de los productos se generan ciertos riesgos como robos, pérdidas físico o errores al registrar la mercancía, daños y grandes cantidades de stock que no se rotan de forma adecuada, los cuales que ocasionan consecuencias financieras como la quiebra del negocio; como también, problemas legales asociadas a la suspensión del

emprendimiento (Velasquez, 2021).

En ese sentido, la gestión de inventarios comprende procesos relacionados a la recepción de productos, correos de pedidos, actividades de inspección, almacenamiento, entrada y salida de elementos, manejo de facturas, negocios con proveedores con el objetivo de lograr una adecuada distribución de la mercancía. No obstante, la evaluación de los inventarios no asume ciertos parámetros como indicadores que identifiquen el índice de gestión que desarrolla la empresa (Agüero, Urquiola, & Martínez, 2016).

La gestión de inventario es un componente clave dentro de la logística de la empresa y la cadena de suministro, facilitando el seguimiento de los artículos desde su fabricación hasta el almacenamiento en las instalaciones de la empresa. En consecuencia, el objetivo principal de estas actividades es la de brindar la trazabilidad del producto en un lugar y momento adecuado para su venta y distribución (Flores & Valerio, 2022).

En ese sentido, una manera de realizar el seguimiento del inventario es mediante la trazabilidad de cada artículo que sale del almacén para posteriormente identificar las mercancías que requieran de una nueva producción cuando los inventarios lleguen a nivel predeterminado de reposición (Mendieta, 2021).

- **Seguridad y Salud en el trabajo**

La Seguridad y Salud en el Trabajo SST es la disciplina encargada de prevenir lesiones y enfermedades producto de las condiciones de trabajo; de igual manera, se encarga de promoción y protección de la salud de los empleados mediante la mejora del medio ambiente laboral; como también, asegurar el bienestar físico y psicosocial de los trabajadores en sus cargos laborales (Universidad Santo Tomás, 2022).

La Seguridad y Salud en el Trabajo se encarga de prevenir los accidentes laborales mediante la identificación de peligros, valoración de riesgos laboral y la determinación de medidas de control según metodologías como la GTC-45 minimizando las posibilidades de ocurrencia para tener un ambiente seguro en las instalaciones de las empresas. En ese sentido, la SST permite la identificación anticipada de los riesgos generando en el ambiente laboral, dando paso a la planificación y adopción de medidas preventivas que permitan al empleado la realización de actividades y tareas en las instalaciones de la empresa con condiciones que aseguren su seguridad (Muñoz & Salas, 2021).

Arraigado a lo anterior, una forma para identificar los riesgos laborales derivados del cumplimiento de actividades según los cargos de los trabajadores es a través de la implementación de Sistemas de Gestión, la cual es una herramienta que permite determinar actividades encaminadas a asegurar la Seguridad y Salud en el Trabajo (Carrillo, 2019). Asimismo, da paso a promover un ambiente laboral de prevención ante enfermedades y accidentes de trabajo; así como una mejora continua en los procesos.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) es una política de protección de los trabajadores enmarcado en el cumplimiento de normatividad colombiana y convenios internacionales como la norma ISO 45001:2018 y el Decreto 1072 de 2015 mediante la ejecución de un proceso lógico enmarcado en la mejora continua; para ello, el SG-SST debe incluir metas, procesos de planificación, evaluación y auditoría que controlen los riesgos que inciden en la seguridad y salud de los trabajadores (Ministerio de Trabajo, S.f).

### 3.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Ciclo PHVA.**

Herramienta de la mejora continua caracterizada por estar conformado por cuatro pasos permitiendo la implementación de acciones de mantenimiento y optimización a través de la repetición constante del ciclo (Castillo & Vargas, 2022).

- **Clasificación ABC**

Tiene como finalidad, la optimización del inventario de los productos de una empresa de manera que los artículos más demandados se encuentran a un alcance próximo reduciendo tiempos de demora e incrementando la eficiencia del proceso (Marín, Grisales, & Aguilar, 2017).

- **Logística**

Función operativa que abarca las actividades para la recepción y administración de las materias primas, manejo de productos finales, empaque y distribución hacia el consumidor final (Marín, Grisales, & Aguilar, 2017).

- **Manejo de inventarios**

Procesos de logística de la cadena de suministro cuyo objetivo principal es el aseguramiento de las condiciones de los inventarios reduciendo el daño de los productos y el costo de obsolescencia (Agüero, Urquiola, & Martínez, 2016).

- **Gestión de proveedores**

Se enmarca en los pasos que tienen como objetivo la identificación de fuentes de abastecimiento que se adapten a las necesidades de la empresa. Arraigado a lo anterior, en la gestión se debe analizar la información sobre los proveedores evaluando cual es la alternativa que dota de una mejor relación comercial (Pérez, 2022).

### 3.3. MARCO LEGAL

El marco legal se enmarca en la normatividad referente al desarrollo de actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo enmarcadas en la mejora continua. Por tanto, en la Tabla 2 se sistematizará la legislación y normas colombianas.

**Tabla 2.** Marco legal referente al desarrollo de actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo y mejora continua

NORMA	ASPECTOS RELEVANTES
<b>Decreto 1072 de 2015</b>	<p>“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”</p> <p><b>Artículo 2.2.6.4.</b> Establece que el empleador debe desarrollar la prevención de accidentes y enfermedades laborales mediante la implementación y mejora continua de un sistema de gestión enmarcado en el ciclo PHVA.</p> <p><b>Artículo 2.2.4.6.34</b> El empleador deberá otorgar recursos necesarios para la mejora continua dentro del SG-SST con la finalidad de incrementar la eficacia de todas las tareas y el cumplimiento de los objetivos del plan.</p>
<b>NTC-ISO 9001:2015</b>	<p>"Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos". Esta norma incorporar el ciclo PHVA en los procesos que hacen parte de la estructura organizativa de las empresas; como también el enfoque a procesos permitiendo la planificación de las actividades, mejora en las falencias y una mejor interacción entre procesos.</p>
<b>NTC-ISO 45001:2018</b>	<p>“Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso”. Establece que la adopción de un sistema de Gestión de la SST permite a las empresas brindar lugares de trabajo seguros, así como la prevención de lesiones e incremento en la calidad de vida laboral a través de una mejora continua en el desempeño de la SST.</p>

Fuente: (Ministerio de Trabajo, 2015; ICONTEC, 2015; ICONTEC, 2018).

#### 4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

Las prácticas empresariales tuvieron una metodología descriptiva permitiendo detallar los procesos que presentan retrasos y una mala gestión del departamento administrativo para posteriormente proponer una serie de estrategias de optimización enmarcadas en la mejora continua. Por tanto, el desarrollo estuvo conformado por cuatro fases que permitieron el cumplimiento de los objetivos específicos del proyecto de la siguiente manera:

**Tabla 3.** Fases de las prácticas empresariales realizadas en la empresa EuroMangueras YCA SAS

OBJETIVO ESPECIFICO	FASE	DESCRIPCIÓN
Identificar los procesos del departamento administrativo mediante un apoyo integral en las actividades comerciales, para la identificación de aquellos en los cuales se presentan retrasos y una mala gestión.	<b>FASE 1.</b> Identificación de los procesos del departamento administrativo	Apoyo integral a las actividades comerciales, con el propósito de identificar aquellos procesos que presentan retrasos y una mala gestión.
Proponer las optimizaciones requeridas según los análisis realizados y las necesidades de la empresa para el fortalecimiento de los procesos, actividades comerciales y el departamento administrativo.	<b>FASE 2.</b> Planteamiento de optimizaciones para los procesos, actividades comerciales y el departamento administrativo	A partir del análisis obtenido del objetivo anterior, se proponen una serie de estrategias que respondan a las necesidades de la empresa para el fortalecimiento del departamento administrativo.
Poner en ejecución cada una de las mejoras planteadas con el objetivo de brindar solución a los retrasos y poca efectividad que presenta la empresa mediante la utilización de diversas herramientas físicas y virtuales.	<b>FASE 3.</b> Ejecución de las mejoras planteadas	A través de las prácticas empresariales se facilitó la implementación de herramientas físicas y virtuales con el propósito de brindar solución frente a escenarios de retrasos presentado en la empresa.
Cuidar meticulosamente que las mejoras aplicadas cumplan con su objetivo, mediante diagnósticos de la situación actual de la empresa realizados cada determinado tiempo, para la contribución de una mejora continua constante.	<b>FASE 4.</b> Contribución a la mejora continua de las optimizaciones aplicadas.	Desarrollo de diagnósticos realizados cada determinado tiempo sobre las mejoras planteadas e implementadas a lo largo de la práctica empresarial.

Fuente: Autor

## 5. RESULTADOS

### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Se llevó a cabo el análisis de los procesos administrativos con el fin de determinar aquellos en los que se presentaban retrasos o tenían una mala ejecución. En consecuencia, la Figura 2 presenta la revisión a los procesos de inventario almacenamiento; como también, la verificación de procesos de facturación, cotizaciones, contabilización.

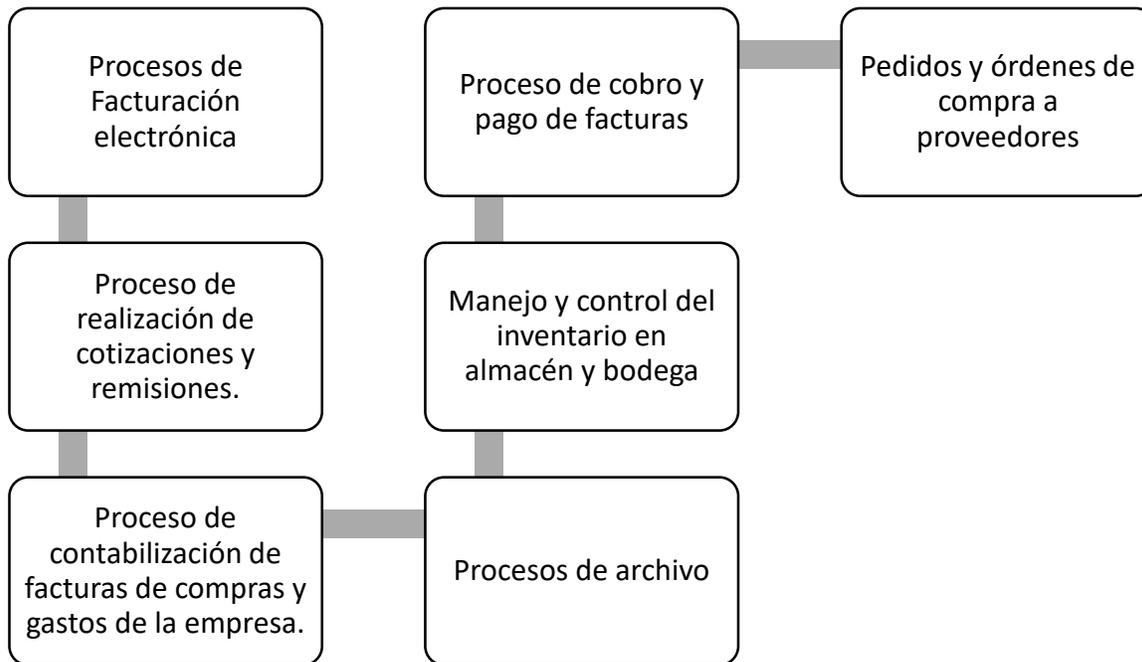
Figura 2. Acompañamiento a los procesos administrativos de la empresa



Fuente: Autor

Con base a lo anterior, los procesos que hacen parte del área administrativa son los siguientes:

Figura 3. Procesos del departamento administrativo



Fuente: Autor.

A partir de la identificación de los procesos, se determinaron a través del asesoramiento y charlas realizadas con el jefe inmediato que los procesos que presentan retrasos y una mala ejecución corresponden al manejo del inventario, la gestión de archivo y el proceso de tramitar facturas de compras y gastos; debido a que se encontraron un manejo inadecuado de los documentos contables y una serie de problemas relacionados con la cantidad de mercancía que se encuentran en los almacenes de la empresa.

## 5.2 PLANTEAMIENTO DE OPTIMIZACIONES PARA LOS PROCESOS, ACTIVIDADES COMERCIALES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

En el área administrativa los procesos que requieren de un plan de optimización son:

- 1. Manejo y control del inventario en almacén y bodega:** Relacionado a que se conocía exactamente la cantidad de mercancía localizada en el almacén y en la

bodega; lo cual generaba inconsistencias relacionadas a descuadres entre las cantidades reales y las cantidades sistematizadas en el sistema.

2. **Gestión de archivo:** Los documentos no se encontraban organizados de una buena forma, presentándose casos donde estaban extraviados debido al desorden del archivo. En consecuencia, se generaban retardos en todo el proceso de archivo afectando el rendimiento y eficiencia del área administrativa.
  
3. **Contabilización de facturas de compras y gastos de la empresa:** Se presentaron retrasos en la contabilización de las facturas ya que había una gran cantidad de operaciones por sistematizar y actualizar en el sistema encamadas en facturas de compras y facturas de gastos. Con base en lo anterior, en este proceso se generaba demoras y represamiento de documentos por contabiliza.

Con base a lo anterior, se tomó la decisión de realizar una estrategia que ayude a la empresa a tener un mejor control sobre la mercancía que se encuentra en su bodega, puesto que se han presentado confusiones sobre la cantidad de mercancía que se encuentra almacenada en cuanto a los procesos de manejo de inventario mediante la creación de una hoja de cálculo en Microsoft Excel que permita la reorganización de todo el archivo.

Por otro lado, frente a los procesos relacionados a la gestión de archivos se propuso tener una nueva organización en el archivo de los documentos debido a que el manejo que se les dan a estos documentos actualmente no es efectivo; por tanto, la estrategia de optimización se enmarca a través de la reorganización de documentos antiguos de las AZ, rotulándolos nuevamente con sus respectivos nombres, año correspondiente y organizando por orden de fecha, de la más reciente a la más antigua.

La optimización de los procesos de contabilización de facturas de compras y gastos de la empresa se enmarca en la actualización constante de los documentos contables que entran en la empresa, mitigando los escenarios donde las facturas se acumulan.

Finalmente, surge la necesidad de brindar dar charlas de capacitación a los trabajadores sobre los temas de Seguridad y Salud en el trabajo con el propósito de contribuir a una mejora continua de los procesos y a la reducción de probabilidades de riesgos laborales abordando temas como la importancia de elementos de protección personal, tener siempre en orden el área de trabajo, entre otros. De igual manera, se propone la creación de una cartelera sobre temas enmarcados en la Seguridad y Salud en el Trabajo.

En consecuencia, la Tabla 4 presenta una matriz que contiene el plan de mejora a aplicar para reducir las problemáticas asociadas al manejo de los documentos y mercancía del área administrativa.

**Tabla 4.** Plan de optimización para los procesos y actividades del departamento administrativo

<b>Plan de optimizaciones para los procesos y actividades del departamento administrativo</b>			
<b>Objetivo:</b> Proponer un plan con el fin de facilitar el fortalecimiento de los procesos, actividades comerciales del departamento administrativo mediante actividades de optimización			
<i>Indicador de eficiencia</i> : $\left( \frac{\text{número de actividades realizadas}}{\text{número de actividades programada}} \right) * 100$			
<b>Proceso</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>
<b>Manejo y control del inventario en almacén y bodega</b>	Aplicación de un inventario físico y digital.	Practicante	27 de junio hasta el 21 de octubre
<b>Gestión de archivo</b>	Actualización de los archivos.	Practicante	04 de Julio hasta el 05 de octubre
<b>Proceso de contabilización de facturas de compras y gastos de la empresa</b>	1. Sistematización de facturas electrónicas. 2. Archivo de las facturas de compras y gastos.  3. Realización de cotizaciones y remisiones	Practicante	04 de julio hasta el 05 de octubre

<b>Capacitación en SST enmarcado en la mejora continua</b>	Charlas de capacitación enmarcadas en temas como la Seguridad y Salud en el trabajo.	Practicante y persona encargada de la SST	04 de julio al 10 de julio de 2022
--	--	---	------------------------------------

Fuente: Autor

### 5.3 EJECUCIÓN DE LAS MEJORAS PLANTEADAS

A continuación, se presenta el registro fotográfico de la ejecución de las actividades formuladas dentro del plan de optimización para el área administrativa de la empresa utilizando diversas herramientas físicas y virtuales.

- Manejo y control del inventario en almacén y bodega**

Para el manejo y control se llevó a cabo un inventario físico y digital, a través del respectivo conteo de toda la mercancía en bodega, registrando referencias y cantidades en físico para luego pasarlas de forma digital en una hoja de cálculo como se presenta en la siguiente figura

Figura 4. Inventario virtual realizado en una hoja de calculo

REFERENCIA	BODEGA EN CASA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	SALIDAS												TOTAL
				31-ago	6-sep	13-sep	20-sep	26-sep	3-sep	10-sep	17-sep	24-sep	31-ago	7-sep	14-sep	
<b>CAPRILAS</b>																
		CAPRILA R2 1" 02	13													
RAP10040008		CAPRILA R2 02	88													
RAC-3M42		CAPRILA R2 3M	78				28									
RAC-3M46		CAPRILA R2 3M	50				28									
RAP10500006		CAPRILA R2 02	190		139											
RAP10500012		CAPRILA R2 3M	173				55									
RAP10500016		CAPRILA R2 1"	360													
<b>CONTROLES</b>																
VNK-210001		CONTROL 3M - 1	6	2									3			
VNK-210002		CONTROL 3M - 2	2	1												
VNK-210003		CONTROL 3M - 3	2													
VNK-220001		CONTROL 02 - 1	2													
VNK-220002		CONTROL 02 - 2	14	1									1			
VNK-220003		CONTROL 02 - 3	1													
<b>JUNTAS METAL GOMA</b>																
RAC-60400020		JUNTA 1" 04	90													
RAC-60400018		JUNTA 1"	236													
RAC-60400012		JUNTA 3/4	80													
RAC-60400008		JUNTA 1/2	500							288						
RAC-60400016		JUNTA 3/8	200													
RAC-60400027		JUNTA 22 MM	80									58				
RAC-60400022		JUNTA 22 MM	80													
RAC-60400020		JUNTA 20 MM	80													
RAC-60400018		JUNTA 18MM	80													
<b>VALVULAS</b>																
VNK-V101-0064		VALVULA 2 VIAS 04	3										3			
VNK-V101-7516		VALVULA 2 VIAS 1"	5													
VNK-V101-7612		VALVULA 2 VIAS 3/4	4													
<b>BOMBAS</b>																
VNK-002547373		BOMBA CAMION	10													
VNK-00270930		BOMBA 4 GALONES	2										2			
VNK-00270936-10		BOMBA 3 GALONES	1													
<b>BOBINAS</b>																
VNK-V090001		BOBINA REDONDA 12 V	11													
VNK-V090002		BOBINA REDONDA 24 V	16									2				
VNK-CP-090002		BOBINA EN LINEA 24 V	17													
<b>FILTROS - TAPAS DE LLENADO - REGULADORES</b>																
VNK-125000		FILTRO 1"	7													
VNK-125005		FILTRO 1/4"	6													
VNK-050002		TAPAS DE LLENADO	3						2				1			
VNK-V10000		REGULADOR 08 3/8"	2													
<b>ABRAZADERAS Y SOCKETS</b>																
RAC-61111220C		ABRAZADERA 20 MM	36													
VNK-V0000003		SOCKET 12-24	78													
ATO-10005.1		SOCKET 220	28													
VNK-V10000		SOCKET 24 V	6													
VNK-V10000		SOCKET 220 V	15													
<b>RACORES Y ADAPTADORES</b>																
RAC-67000008		ADAPTADOR M. RECTO	240										50			
RAC-67000008		ADAPTADOR M. RECTO	309										28			
RAC-67000102		ADAPTADOR M. RECTO	43													
RAC-67000006		ADAPTADOR UNION 3/4	165													
RAC-67000008		ACCES. SAE 1/8". C/80 M	38													
RAC-60000002		ADAPTADOR C/80 3/8"	18													
RAC-60000006		ACCES. TUBERIA UNION 1"	5													
RAP1-0010000		RAC. PIEM. H8. 3/4 JIC.	58													

Fuente: Autor.

Posteriormente, en la bodega se etiquetaron los lugares con la referencia del producto y la cantidad existente en el momento.

Figura 5. Etiquetas de la mercancía en la bodega

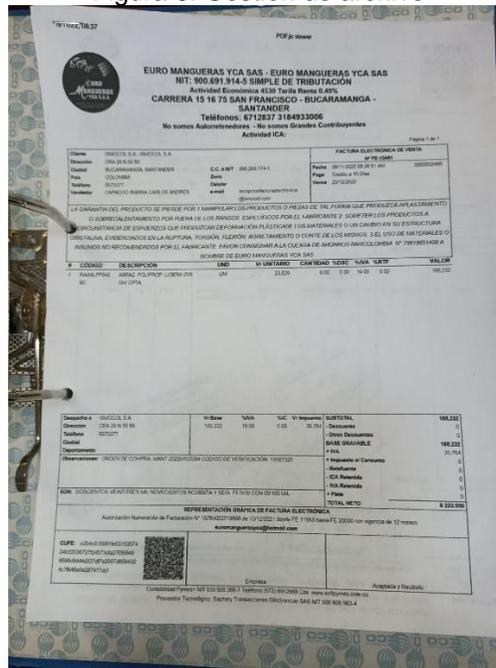


Fuente: Autor.

- **Gestión de archivo**

La actualización de los archivos estuvo compuesta por la reorganización de forma alfabética de los documentos y la rotulación con sus respectivos datos para posteriormente organizar los archivos por orden de entrada (Ver Figura 6).

Figura 6. Gestión de archivo

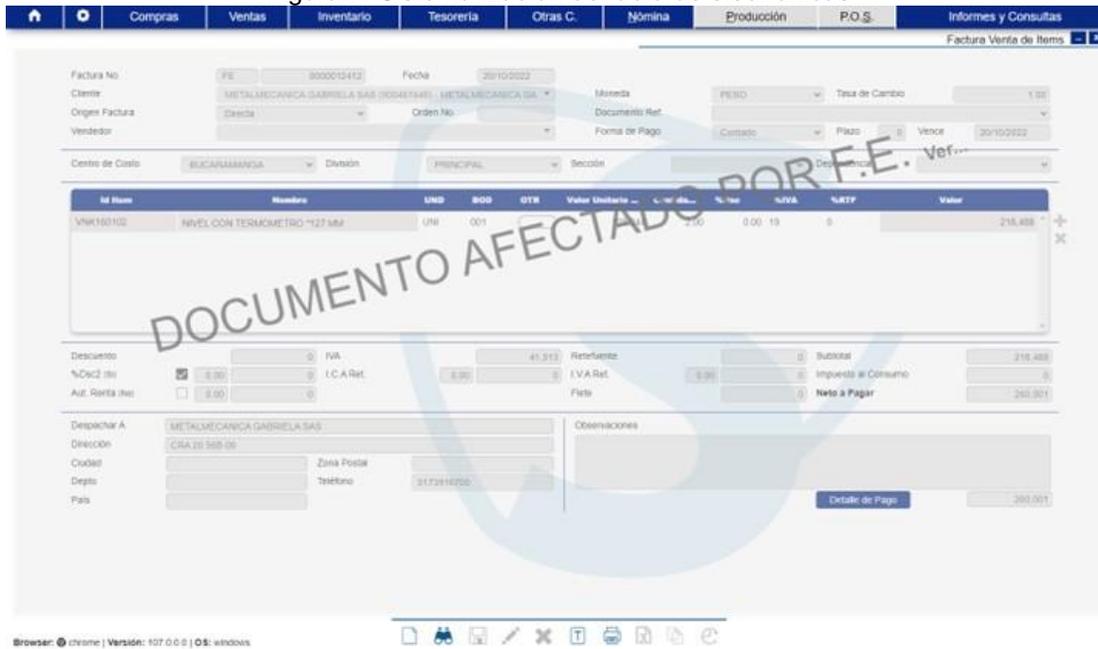


Fuente: Autor.

- **Proceso de contabilización de facturas de compras y gastos de la empresa**

La optimización a este proceso estuvo compuesta por la sistematización de facturas electrónicas acompañada del respectivo comprobante de pago para la contabilización física.

Figura 7. Sistematización de facturas electrónicas



Fuente: Autores.

Asimismo, se actualizo el archivo físico de las facturas de compras y gastos por orden de llegada, es decir por fecha de entrada.

Figura 8. Actualización del archivo de facturas de compras y gastos



Fuente: Autor

Finalmente, la realización de cotizaciones y remisiones se llevo a cabo mediante herramientas ofimáticas (conjunto de herramientas digitales que permite unificar la información) conformadas por hojas de cálculo en Excel. En ese sentido, la remisión/cotización constaba de un listado previo en una hoja física para luego sistematizarla en el sistema, donde las cuentas que se encuentran en color amarillo/rosado corresponden a que ya se encuentran facturadas y las cuentas de color rojo son referidas a procesos anulados tal como se observa en la siguiente Figura.

Figura 9. Realización de cotizaciones y remisiones

REMISIONES		REMISIONES		REMISIONES		REMISIONES	
NÚMERO	EMPRESA	NÚMERO	EMPRESA	NÚMERO	EMPRESA	NÚMERO	EMPRESA
2400	ALLMACHINES	2428	VENTA MOSTRADOR	2457	SERVICORREAS	2487	VEOLIA SANTANDER
2401	INERTEC	2429	SERVIMAC	2458	CEEM	2491	VENTA MOSTRADOR
2403	R Y C	2430	TECHMACHINES	2459	VENTA MOSTRADOR	2494	BOLIVAR
2404	ALLMACHINES	2431	GEOTUNEL	2461	SOLPLAST	2495	ALLMACHINES
2405	ECONCRETOS	2432	VEOLIA SANTANDER	2462	TEBERIA	2496	ECONCRETOS
2406	ECONCRETOS	2433	VENTA MOSTRADOR	2463	HEBRALUCAS	2497	ALLMACHINES
2407	GEOTUNEL	2434	VEOLIA SANTANDER	2464	GARAFOR	2498	ROCK DRILL
2408	TECHMACHINES	2435	TECHMACHINES	2465	BOLIVAR	2501	ECONCRETOS
2409	SERVIMAC	2436	VENTA MOSTRADOR	2466	TEBERIA	2502	SERVIMAC
2410	TECHMACHINES	2437	ISACOL	2468	GEOTUNEL	2503	VEOLIA SANTANDER
2412	GEOTUNEL	2438	GEOTUNEL	2469	TEBERIA	2504	TECHMACHINES
2413	ECOLVIAS	2439	R Y C	2472	VEOLIA SANTANDER	2505	VENTA MOSTRADOR
2414	CEEM	2440	ALLMACHINES	2473	ELVER SUAREZ	2506	ECONCRETOS
2415	CEEM	2442	BOLIVAR	2474	VENTA MOSTRADOR	2507	VEOLIA SANTANDER
2417	BOLIVAR	2442	GEOTUNEL	2475	R Y C	2508	SERVICORREAS
2418	MAGNIFICOS-GARANTIA	2443	ALLMACHINES	2476	R Y C	2509	ECONTELIGENTE
2419	ALLMACHINES	2445	SOLPLAST	2477	TEBERIA	2510	COMER HIDRALUCA
2420	METALMECANICA	2446	ALLMACHINES	2478	ELVER SUAREZ	2511	ALLMACHINES
2421	GEOTUNEL	2447	VEOLIA SANTANDER	2479	JUAN ANGUELO	2513	ROCK DRILL
2422	GEOTUNEL	2448	VEOLIA SANTANDER	2480	BOLIVAR	2514	ALLMACHINES
2423	GEOTUNEL	2449	CARE NOIA	2481	ISACOL	2515	R Y C
2424	SANTANDERIANA DE	2453	GEOTUNEL	2482	TEBERIA	2516	TECHMACHINES
2425	MOTOGARAT	2454	GEOTUNEL	2483	JUAN ANGUELO	2517	TRU - HAZO CANAL
2426	SERVIMAC	2455	GEOTUNEL	2484	ECONCRETOS	2518	NIORINS
2427	BOLIVAR	2456	ISACOL	2486	VEOLIA SANTANDER	2519	ECONCRETOS
COTIZACIONES		COTIZACIONES		COTIZACIONES		COTIZACIONES	
NÚMERO	EMPRESA	NÚMERO	EMPRESA	NÚMERO	EMPRESA	NÚMERO	EMPRESA
2090	JESUS ESPITA	2094	CEEM	2139	CHROMOTEC	2191	CHROMOTEC
2090	SERPIS	2097	VEOLIA SANTANDER	2140	ECOLVIAS	2193	ROCK DRILL
2093	ECONTELIGENTE	2099	VEOLIA SANTANDER	2143	ISACOL	2194	VEOLIA SANTANDER
2095	NELSON MANTILLA	2100	ISACOL	2144	SERVICORREAS	2195	GEOTUNEL
2097	ECOLVIAS	2101	BOAZING	2145	SERVICORREAS	2196	CHROMOTEC
2098	DOXON	2102	PIVAVA	2146	NIORINS	2197	MAQUINARIAS
2099	DOXON	2103	VILLAFRADA FREDDY	2147	NIORINS	2198	MAQUINARIAS
2061	TEBERIA	2104	VENTA MOSTRADOR	2148	VEOLIA	2199	NINOR
2062	CEEM	2105	SANTANDERIANA DE ADE	2150	SCONAL DE PERFORACION	2200	NINOR
2063	BOBINADOS ELECTRICOS	2107	SOLPLAST	2153	GRUPO ISACOL	2204	TECHNICAL SERVICE
2064	ANILADA	2108	VEOLIA SANTANDER	2152	SOLPLAST	2205	SOLPLAST
2065	ANILADA	2109	VEOLIA SANTANDER	2153	DOXON	2206	TEBERIA
2066	JESUS ESPITA	2110	VEOLIA SANTANDER	2155	GEOTUNEL	2207	NINOR
2067	JESUS ESPITA	2111	CEEM	2158	VEOLIA SANTANDER	2208	ROCK DRILL
2070	SERPIS	2112	CEEM	2159	JAMAR USA	2209	NINOR
2073	CEEM	2114	TEBERIA	2160	SCONAL DE PERFORACION	2210	MAQUINARIAS
2072	CEEM	2115	ALLMACHINES	2163	SOLPLAST	2211	INDUARIA BUSTOS
2073	MOYSTRADOR	2116	MAQUINARIAS	2164	CHROMOTEC	2212	ECONCRETOS
2075	GEOTUNEL	2118	VEOLIA SANTANDER	2165	NINOR	2213	ECONCRETOS
2076	CHROMOTEC	2119	ROCK DRILL GROUP	2166	VEOLIA SANTANDER	2214	MAQUINARIAS
2077	ZAPALAMA	2120	METALURGICA	2168	CLIENTE MOSTRADOR	2215	VEOLIA SANTANDER
2078	GRUPO M I SIA	2121	VEOLIA SANTANDER	2169	SCONAL DE PERFORACION	2216	ECONCRETOS
2079	ZAPALAMA	2122	MAQUINARIAS	2170	SOLPLAST	2218	MAYORGA BUSTOS
2080	VEOLIA	2123	VEOLIA SANTANDER	2172	ELVER SUAREZ	2220	ALLMACHINES
2082	ISACOL	2124	CHROMOTEC	2177	GEOTUNEL	2221	REPUESTOS Y MONTAJES
2084	VEOLIA SANTANDER	2125	CHROMOTEC	2179	CEEM	2222	MAQUINARIAS
2085	CEEM	2127	ECONCRETOS	2180	VEOLIA SANTANDER	2224	CHROMOTEC
2088	ECONTELIGENTE	2128	VEOLIA SANTANDER	2183	DOXON	2225	MAQUINARIAS
2089	COMANPROTEC	2129	VEOLIA SANTANDER	2184	VEOLIA SANTANDER	2226	CHROMOTEC
2090	CEEM	2130	ISACOL	2185	NELSON MANTILLA	2228	ECONCRETOS
2091	CEEM	2131	INDUSTRIAS FANUD	2186	SOLPLAST	2229	ALLMACHINES

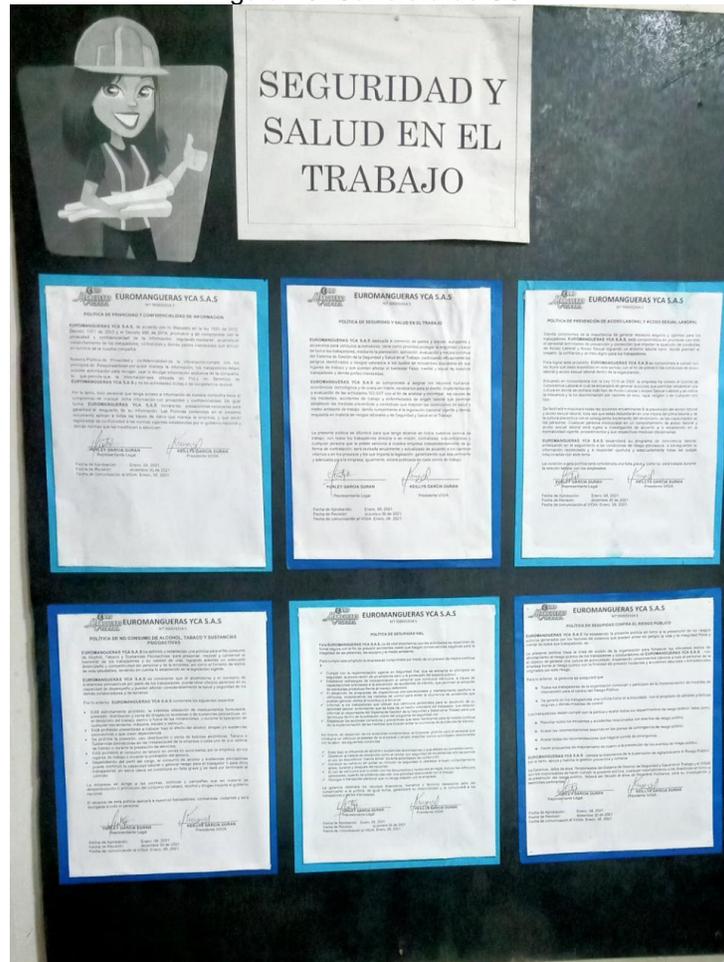
Fuente: Autor

- **Capacitación en SST enmarcado en la mejora continua**

La capacitación se basó en la ejecución de las charlas enmarcadas en temas como la Seguridad y Salud en el trabajo. Con base a lo anterior, en primer lugar se informo a los colaboradores sobre la actividad para posteriormente desarrollar el espacio abordando temas como la importancia de utilizar siempre los elementos de protección personal y tener el área de trabajo en buenas condiciones con el propósito de reducir las probabilidades de ocurrencia de riesgos laborales.

Finalmente, se implementó una cartelera de Seguridad y Salud en el trabajo, la cual contiene todos los documentos de las políticas de la empresa.

Figura 10. Cartelera de SST



Fuente: Autor.

La capacitación se realizó solo una vez dirigida al personal de la empresa; sin embargo, se en el caso de la cartelera de Seguridad y Salud en el Trabajo se actualizaba la información referida a documentos que respondían a las políticas de la empresa visibles para la lectura de los trabajadores, política de seguridad y salud en el trabajo, política de privacidad y confidencialidad de información, política de prevención de acoso laboral y acoso sexual laboral, entre otras.

#### 5.4 CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA CONTINUA DE LAS OPTIMIZACIONES APLICADAS

Para contribuir al cumplimiento de las optimizaciones propuestas se desarrolló un diagnóstico de la situación actual de la empresa realizados para el periodo que comprendió el desarrollo de las prácticas empresariales contribuyendo hacia un ambiente de mejora continua constante. En ese sentido, junto al asesoramiento del jefe inmediato se elaboró la siguiente Tabla

**Tabla 5.** Diagnóstico de las optimizaciones

<b>MEDICIÓN DE LAS OPTIMIZACIONES REALIZADAS</b>							
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>PERIODO: JUNIO-OCT</b>				<b>PERIODO: JUNIO-OCT</b>	
		<b>RESULTADO</b>				<b>OBJETIVO</b>	
		Mejoró	No hubo mejora	hubo	Se mantuvo	Se cumplió	No se cumplió
<b>1</b>	Manejo y control del inventario en almacén y bodega	X				X	
<b>2</b>	Capacitación en SST enmarcado en la mejora continua	X				X	
<b>3</b>	Gestión de archivo	X				X	
<b>4</b>	Proceso de contabilización de facturas de compras y gastos de la empresa				X		

Fuente: Autor.

Como estrategias de contribución a la mejora continua, se hace necesario la realización de un inventario de mercancía una vez cada dos meses, ya que su actualización se llevaba a cabo de manera irregular; por tanto, esta estrategia permite un mayor control de la mercancía existente en el almacén y faculta de comparar si la información coincide con la que aparece registrada en el sistema.

Asimismo, la bodega permanece con condiciones de orden y limpieza evitando las pérdidas de mercancía lo cual optimiza los recursos evitando sobrecostos por material extraviado.

Figura 11. Estado de la bodega



Fuente: Autor.

Finalmente, el indicador de eficiencia fue del 100% ya que se aplicó y desarrollo todas las actividades planteadas contribuyendo a la mejora continua del plan desarrollado.

$$\textit{Indicador de eficiencia} = \left( \frac{\text{numero de actividades realizadas}}{\text{numero de actividades programada}} \right) * 100$$

$$\textit{Indicador de eficiencia} := \frac{6}{6} * 100$$

$$\textit{Indicador de eficiencia} = 100\%$$

## 6. CONCLUSIONES

- Los procesos administrativos de la empresa EuroMangueras YCA SAS corresponde a actividades que se realizan con el propósito de procesar, sistematizar y organizar información referente a movimientos comerciales y financieros. En efecto dentro de estos procesos se encuentra la facturación electrónica, la realización de cotizaciones, el manejo de facturas contables, actividades de cobro, manejo de inventario, procesos de archivo y pedidos de compra a proveedores.
- Sin embargo aunque la empresa desarrolle actividades de administración, en esta área se presentaron problemáticas relacionadas con la actualización constante de información referente a las operaciones contables resaltando los procesos de gestión de archivo y la tramitación de facturas de compras y gastos. Por otro lado, se evidencio dificultades relacionadas al manejo del inventario encontrando material extraviado y mal organizado.
- Dentro de las estrategias de optimización se propuso actividades que articulan herramientas físicas y virtuales como el uso de hojas de cálculo de Excel con la finalidad de disminuir los retrasos en la sistematización de la información, estas actividades se destacaron por la reorganización de todo el archivo de la compañía actualizando la información y ordenando los documentos por orden de fecha, la actualización constante de los pagos contables y el desarrollo de capacitaciones enmarcadas en la Seguridad y Salud en el Trabajo. Finalmente, se cumplió con las actividades propuestas dentro del plan de optimización cumpliendo con la eficiencia del 100% lo cual contribuye hacia una mejora continua.

## 7. RECOMENDACIONES

- Para continuar con una buena ejecución en los procesos del departamento administrativo se recomienda a la empresa seguir llevando las mejoras que se implementaron durante el tiempo en el que se desarrollaron las prácticas empresariales con el fin de mitigar los escenarios de retrasos y la mala gestión de los procesos.
- Se recomienda la realización de un inventario de mercancía cada dos meses de manera que se de un mejor control sobre los productos de la empresa y se reduzca los casos donde se extravíen los insumos.
- Para los procesos de gestión de archivo se recomienda la adquisición de un software de gestión de documentos/archivos como Microsoft Sharepoint Onile o Managemart, con el propósito de optimizar los datos y brindar un mayor acceso a todos los departamentos de la empresa cuando requieran de revisiones.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, G. (2022). La calidad de vida en el trabajo y el importante papel de los recursos humanos. España: Universidad de Valladolid.
- Agüero, L., Urquiola, I., & Martínez, E. (2016). Propuesta de procedimiento para la gestión de inventarios. *Técnica administrativa*, 15(66), 1666-1680. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5587021>
- Bossio, B. (2021). Apoyo y renovación de hábitos y técnicas en el área contable y administrativa en la empresa Electro Construcciones LYM O.C SAS ubicada en el Distrito especial Barrancabermeja-Santander para el año 2020. Bucaramanga: Unidades Tecnológicas de Santander.
- Camacho, C. (2021). Repositorio Institucional Tesis, Trabajos de Grado y Disertaciones Académicas Facultad de Ingeniería Civil Pregrado Ingeniería Civil Ver ítem. Villavicencio: Universidad Santo Tomás.
- Carrillo, I. (2019). Sistemas de Gestión y la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Academia Journals*, 11(6), 315-322. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=7548fb9b-a168-4bd3-9bda-1627b23551ed%40pdc-v-sessmgr01>
- Castillo, T., & Vargas, C. (2022). Plan de mejora continua en el departamento de ventas de la empresa Falip S.A de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Colqui, D. (2017). Gestión empresarial y su incidencia en la mejora de procesos administrativos (área de logística y personal) del Instituto Fe y Alegría en el año 2016. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Espinoza, A. (2017). Mejora Continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza SAC, Lima, 2017. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Euromangueras. (s.f). ¿Quiénes somos? Obtenido de [www.euromanguerasyca.com](http://www.euromanguerasyca.com)

- Flores, L., & Valerio, M. (2022). Propuesta de modelo de gestión de la cadena logística para reducir el tiempo de retraso en la entrega de proyectos basado en enfoque lean utilizando herramienta Last Planner y Clasificación ABC en una empresa constructora. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas-UPC.
- Huaman, M., & Guizado, J. (2021). La mejora continua y la gestión de almacén en la Corporación Puchis SAC, Lurigancho Chosica 2021. San Juan de Lurigancho, Perú: Universidad César Vallejo.
- ICONTEC. (2015). NTC-ISO 9001:2015. Bogotá D.C: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- ICONTEC. (2018). Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo- Requisitos con orientación para su uso. Bogotá D.C: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- Lozano, R. (2021). Propuesta de mejora en Gestión logística para reducir los costos operativos en una empresa Boticaria, Trujillo 2021. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Marín, A., Grisales, J., & Aguilar, H. (2017). Propuesta de mejora en el layout y en la clasificación ABC en la bodega de distribución de Yumbo de la empresa Colombina S.A. Yumbo: Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium.
- Méndez, P. (2020). Apoyo al área contable y administrativa para la empresa Ivette Jasneid Niño Rosales. Bucaramanga: Unidades Tecnológicas de Santander.
- Mendieta, W. (2021). Propuesta de mejora mediante la clasificación de materiales ABC y la metodología de reposición ROP en la gestión logística en la Contrata Minera New Horus S.A.C., 2020. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ministerio de Trabajo. (2015). Decreto 1072 de 2015. Bogotá D.C: República de Colombia.

- Ministerio de Trabajo. (S.f). ¿Qué es el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo?  
Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
- Muñoz, E., & Salas, V. (2021). Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y la reducción del Índice de Riesgos Laborales. *Llamkasun*, 2(2), 88-97. doi:10.47797/llamkasun.v2i2.43
- Obregón, X., & Ponce, G. (2018). Propuesta de mejora de procesos administrativos aplicado a CNEL-EP Matriz Guayaquil. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Pérez, M. (11 de Marzo de 2022). ¿Cuáles son los pasos para gestionar adecuadamente a tus proveedores? Obtenido de [https://blog.kawak.net/mejorando\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_iso/cuales-son-los-pasos-para-gestionar-a-tus-proveedores](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/cuales-son-los-pasos-para-gestionar-a-tus-proveedores)
- Ramos, L., & Villaroel, H. (2021). La gestión de compras y su relación con el cumplimiento de pedidos en la empresa Envases Selectos E.I.R.L en el año 2021. Lima, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Universidad Santo Tomás. (2022). Seguridad y Salud en el Trabajo. Obtenido de <https://sst.ustabuca.edu.co/>
- Valdivia, N. (2021). Plan de mejora continua en el servicio de custodia de bóveda para mejorar la atención al cliente según el modelo Servqual, de la unidad minera Coimolache-2019. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Velasquez, L. (2021). Riesgos de inventarios: El modelo ABC y el modelo EOQ. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.