



**Informe de Prácticas Curriculares Realizadas en la Empresa Technology Printer &
Suministros de Aguachica Cesar**

María Claudia Barbosa Baena

Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas, Universidad Popular del
Cesar, Seccional Aguachica

Programa de Administración de Empresas

21 de Junio de 2022

**Informe de Prácticas Curriculares Realizadas en la Empresa Technology Printer &
Suministros de Aguachica Cesar**

María Claudia Barbosa Baena

Trabajo de la Asignatura Práctica Curriculares

Asesor. Carlos Arturo Yazo Gallardo

Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas, Universidad Popular del
Cesar, Seccional Aguachica

Programa de Administración de Empresas

21 de Junio de 2022

Dedicatoria

El presente trabajo dedicado principalmente a DIOS, un ser maravilloso que me bendice a diario y me colma de mucha salud, a mis padres que gracias a su apoyo, sacrificio, motivación y por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, de no temer a las adversidades, a mis hermanos que depositan toda su confianza en mis capacidades e inteligencia.

María Claudia Barbosa Baena

Agradecimientos

Mi profundo agradecimiento al profesor CARLOS ARTURO YAZO GALLARDO por su acompañamiento y asesoramiento en este proceso, por confiar en nuestras capacidades profesionales y orientarnos hacia una mejor puesta de conocimiento.

De igual manera, mis agradecimientos al ingeniero ADAIMER DE JESÚS PREZ HERNÁNDEZ por darme la oportunidad y la confianza de realizar mis practicas curriculares en su empresa.

A mis padres DUNIA BAENA LOZANO y MIGUEL BARBOSA ROJA, quienes en el transcurso de todo este proceso han sido mi motivación y apoyo para el logro de formación.

María Claudia Barbosa Baena

CONTENIDO

Dedicatoria	3
Agradecimientos.....	4
Introducción	14
Capítulo 1.....	16
Aspectos Básicos de la Empresa	16
Actividad Económica que Desarrolla la Empresa	16
<i>Las Marcas que Manejan.....</i>	<i>17</i>
<i>Los Productos que Ofrecen.....</i>	<i>18</i>
Misión	19
Visión.....	19
Políticas.....	20
Valores	21
Organigrama Technology Printer & Suministros.....	23
Área Específica de la Práctica	24
Capítulo 2.....	26
Plan de Trabajo.....	26
<i>Título.....</i>	<i>26</i>
Diagnóstico	26

Justificación	28
Objetivos	29
<i>Objetivo General</i>	29
<i>Objetivos Específicos</i>	29
Plan De Actividades	30
Capítulo 3.....	31
Desarrollo de la Práctica	31
Desarrollo del Objetivo General	31
<i>Objetivo 1: Realizar un Diagnóstico de la Empresa Technology Printer & Suministros.</i>	31
<i>Objetivo 2: Proponer Mejoras para el Almacenamiento de los equipos en el Área Técnica de la Empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS.</i>	32
Problemática que se Presenta.	33
Propuesta para el Área de Almacenamiento.	33
Propuesta de Implementación de la Metodología 5S en la Empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS.....	33
<i>Objetivo 3: Elaborar el manual de procesos para el Manejo y Control de Inventarios del Servicio Técnico de la Empresa Technology Printer & Suministros de Aguachica Cesar.</i>	34
Elaboración del Manual de Procesos.....	35
Introducción	36
Objetivo General del Manual.....	36

Alcance del Manual de Procesos para el Control de Inventarios del Área Técnico.	36
<i>Políticas Generales del Manual</i>	37
Conclusion	¡Error! Marcador no definido.
Recomendaciones.....	44
Webgrafía.....	45
Lista Referenciales	46
Anexo.....	47

Lista de Figura

Figura 3: Estructura de la empresa.	23
--	----

Lista de Tablas

Tabla 1: Matriz DOFA	27
Tabla 2: Cronograma de Actividades.	30
Tabla 3: Proceso de Entrada de Producto.	39
Tabla 4: Formato de Entrada de Equipo	40
Tabla 5: Proceso de Salida de Equipo.	41
Tabla 6: Formato de control de Entrega.	42

Glosario

Almacenamiento

Es un método que permite que las mercancías o productos se coloquen en estanterías o estructuras para optimizar el espacio disponible, llevar a cabo las labores de almacenaje de forma mucho más eficiente y facilitando el resto de labores

Control de Inventarios

Es el conjunto de procedimientos para planificar y controlar los productos o materiales que utiliza una empresa para funcionar eficazmente.

Diagnostico

Es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos.

Inventario

Un inventario es un documento donde se registran todos los bienes tangibles y en existencia de una empresa, que pueden utilizarse para su alquiler, uso, transformación, consumo o venta.

Manejo de Inventarios

Es un proceso clave en la gestión estratégica de la organización en su conjunto, tanto desde el punto de vista de servicio al cliente como en la producción y por ende en los resultados financieros.

Manual de Procesos

Es un instrumento administrativo que apoya el que hacer institucional y está considerado como documento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.

Periféricos

Es un dispositivo externo conectado al ordenador pero que no es parte del equipo principal y que permite la entrada y salida de información desde o hacia el propio ordenador.
(Area tecnologica, s.f.)

Servicio Técnico

Es el servicio que provee una empresa a sus clientes, con el fin de que reciban ayuda acerca del uso de sus productos, ya sean físicos o digitales. Puede estar proporcionado directamente por la compañía o estar a manos de agentes especializados externos.

Tecnología

Es el conjunto de nociones y conocimientos científicos que el ser humano utiliza para lograr un objetivo preciso, que puede ser la solución de un problema específico del individuo o la satisfacción de alguna de sus necesidades.

Technology Printer & Suministros

Tecnología Impresoras Y Suministros

Metodología 5S

Está fundamentada en cinco principios pensados para facilitar las dinámicas de trabajo, mejorando aspectos como el uso de los espacios de trabajo, la organización, la higiene, las normas y las dinámicas de convivencia dentro de las compañías.

Seiri (Clasificación)

Se refiere al uso más eficiente de recursos y materiales. En las empresas, esto requiere una reflexión sobre lo que realmente es necesario.

Seiton (Organizar)

Colocar todo en su debido lugar. Piense bien en cómo no es nada raro ver por ahí mesas desorganizadas, salas que parecen haber sido reviradas por un huracán y existencias donde nadie encuentra nada.

Seiso (Limpieza)

Se crea la conciencia de que la limpieza es responsabilidad de todos – y no sólo del encargado de la limpieza. Así, cada colaborador es responsable de mantener la higiene de sus ítems de trabajo, velando también por la buena utilización y el mantenimiento de los espacios comunes.

Seiketsu (Estandarizar)

Generar dinámicas de reafirmación de los valores antes descritos. Se trata de normalizar esas conductas hasta convertirlas en hábitos que se vuelvan parte de la filosofía de trabajo de los empleados.

Shitsuke (disciplina)

Se trata de generar hábitos de comportamiento que conduzcan a la autocorrección de la organización cuando uno de sus miembros detecta una desviación sobre los protocolos establecidos.

Introducción

TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS Es una empresa moderna, ubicada en Aguachica cesar, en la carrera 20 # 5-56, dedicada comercio al por menor de computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados.

Estas prácticas tienen como objetivo la ejecución de lo aprendido en el transcurso de la carrera y el de aprender a desenvolverse dentro del ambiente laboral establecido por la empresa, demostrando pro actividad y motivación para dicho trabajo; contemplar y aprender el trabajo en equipo y también poder conocer la organización y las funciones que cumple la misma adaptándose al contexto como alumna practicante.

La finalidad de la propuesta es diseñar un manual de procesos para el control y manejo de inventarios en el área técnica, en lo que se definirá cada proceso para una mejor gestión. El manual incluirá información precisa, fácil de entender y organizada a como se muestra a continuación: alcance, políticas, procedimiento y las actividades que debe realizar cada empleado. La realización del manual es muy provechoso para la microempresa, porque facilita a los empleados la realización de sus funciones de una manera más efectiva y eficiente. A continuación se resumirá específicamente la estructura del trabajo en tres capítulos.

Bajo esta finalidad, el presente informe está compuesto en primer lugar por un análisis detallado de la empresa, aspectos básicos, actividad económica, las marcas y productos que manejan, misión, visión, etc

El segundo capítulo; En esta sección se describe la propuesta de mejora, título, Objetivos, justificación y el diagnóstico de la empresa.

En el tercer capítulo se desarrolla la propuesta, las políticas y alcances del diseño del manual de procesos para el control y manejo de los inventarios y la realización de cada uno de los puntos planteados en los objetivos.

Para finalizar se realizó la conclusión, referencias bibliográficas y anexos que fueron correspondiente para el trabajo realizado.

Capítulo 1

Aspectos Básicos de la Empresa

TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS Es una empresa moderna dedicada a la venta de tecnología, suministros, accesorios, recargas de tóner, recarga cartucho, soporte técnico, instalación circuito cerrado de televisión, con personal altamente calificado. (Perez A. d., s.f.)

En carácter de Representante Legal de la Empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS, El ingeniero de sistema ADAIMER DE JESUS PEREZ HERNANDEZ, quien cuenta con amplio conocimiento y experiencia en esta rama.

Desde el 2015 están brindando su servicio en su tienda física ubicada en la carrera 20 # 5-56 en Aguachica Cesar ofreciendo calidad en los productos y los servicios, pensando en la necesidad de cada cliente en el 2021 crearon su tienda virtual para ofrecer un servicio más rápido y directo con sus clientes realizando envíos a todo el país.

Actividad Económica que Desarrolla la Empresa

La actividad económica de la Empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS es el comercio al por menor de computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados. Mantenimiento y reparación de computadores y de equipo periférico. Otras actividades de tecnologías de informacion y actividades de servicios informáticos. Comercio al por menor realizado a través de internet.

Objeto Económico: G4741 - comercio al por menor de computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados.

Actividad secundarias: 9511 - mantenimiento y reparación de computadores y de equipo periférico.

Grupo Niif y Tamaño de la Empresa

Grupo III - microempresas

Organización jurídica: Persona natural

Valor del establecimiento: 10, 050,000

Ingresos por actividad ordinaria: \$70,000, 000 Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el periodo CIU: G4741

Las Marcas que Manejan

- ✓ Epson
- ✓ Canon
- ✓ Hp
- ✓ Logitech
- ✓ Samsung
- ✓ Dell
- ✓ SAT (Sistema de alta tecnología)
- ✓ Genius
- ✓ Brother
- ✓ Lexar

- ✓ Digital pos
- ✓ Toshiba
- ✓ Lenovo
- ✓ Unitec
- ✓ NewPrint
- ✓ Asus

Los Productos que Ofrecen

- ✓ Accesorios
- ✓ Computadores gamer
- ✓ Conectividad
- ✓ Impresoras de sistema
- ✓ Computadores
- ✓ Monitores
- ✓ Sistema pos.
- ✓ Teclados
- ✓ Proyectoros
- ✓ Scanner
- ✓ Insumos para recargar
- ✓ Impresoras laser
- ✓ Cartuchos
- ✓ Tóner
- ✓ Tintas
- ✓ Almacenamiento

Misión

Algunas empresas creen que la misión es básicamente un instrumento estratégico, una disciplina intelectual que define su razón comercial y su mercado-objetivo. En este marco, la misión aparece como el primer paso a dar en la gestión estratégica y existe para responder a dos preguntas fundamentales: ¿Cuál es nuestro negocio? y ¿Cuál debería ser? (Rivera, 1991).

Misión de la Empresa

Proveer soluciones tecnológicas (impresoras - computadores) con asesorías y servicios de alta calidad que ayuden a nuestros clientes con el mejor funcionamiento de sus equipos. (Perez A. , s.f.)

Al realizar un análisis basados en la planeación estratégica que nos brinda rivera se puede identificar que la misión de la empresa muestra con claridad sus productos y servicios. Sin embargo, es necesario ser más específicos con la tecnología y los servicios empleados con el fin de demostrar su fortaleza. Por lo tanto, podrían reestructurarla de la siguiente manera.

Proporcionar soluciones tecnológicas a la medida de nuestros clientes, con asesoría y servicios personalizados de alta calidad, con el objetivo de lograr la excelencia del servicio, la confianza y la satisfacción de nuestros clientes. Para ello implementamos medidas prácticas adaptadas a sus necesidades y desarrollamos nuevas soluciones creativas.

Visión

Ser reconocida a nivel nacional como una de las empresas de soluciones integrales de productos y servicios de alta calidad de impresión, computación y suministros. (Perez A. , s.f.)

Apoyado en la visión de la empresa se puede analizar que solo se basan en dar a conocer cuáles son sus productos, pero tienen falencia en tener una visión competitiva en cuanto a su servicio respecto al mercado que se enfocan a conseguir. La misión requiere ser objetiva y estratégica debido al constante cambio tecnológico y competitivo del mercado. Por eso es necesario tener en cuenta que la visión debe ser certera en su objetivo y que la empresa está enfocada en conseguirlo.

Ser reconocida a nivel nacional para el 2025 como una empresa de soluciones integrales de alta calidad en productos tecnológicos, excelencia en el servicio y ser Percibidos como un aliado estratégico, que camina con el cambio de la tecnología

Políticas

Teniendo en cuenta que la empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS no cuenta con unas políticas a continuación las plasmare.

1. La empresa cumplirá lo pactado con los clientes
2. Brindar trato justo a todos sus trabajadores y clientes en cuanto a sus solicitudes y reclamos.
3. Todo el equipo de trabajadores deben mantener un comportamiento ético.
4. Cumplir con todos los estándares de calidad en nuestros productos y servicio.
5. Para reclamar y hacer valer la garantía, el consumidor puede dirigirse tanto al vendedor como al fabricante del producto con su respectiva factura legal.
6. La garantía no aplica a productos partidos, rotos, quemados o hayan tenido mal manipulación.

7. La empresa se compromete a lograr la plena satisfacción del cliente en producto y servicio.
8. Los empleados dentro del horario no podrán recibir visitas no laborales.
9. En caso de ocurrir una falla técnica deberá hacer el reporte inmediatamente al equipo de soporte técnico de la empresa.

TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS tiene como compromiso ofrecer a sus clientes productos y servicios de altos estándares de calidad que satisfagan las exigencias de los clientes, permitiendo competir con éxito en mercados cada vez más innovadores, competitivos, exigentes y cambiantes.

Apoyándose de en su equipo de trabajo y comprometiéndose con los objetivos de la empresa, conservadores de una gran calidad humana con responsabilidad moral, técnica y conceptual, fundamentada en el mejoramiento y aprendizaje constante.

Valores

Amabilidad

Inicia desde el amor con el que realizamos nuestro trabajo y le sumamos la satisfacción de brindarles una excelente atención a nuestros clientes.

Espíritu De Equipo

Mantener un ambiente de trabajo cómodo y acogedor que inspire el trabajo en equipo y fomente las relaciones humanas.

Integridad

Honestos, justos y coherentes con la calidad y los precios de nuestros productos y servicio.

Responsabilidad

Asumir compromisos en los que la empresa llegara a faltar.

Perfección

Esfuerzo continuo por elevar la calidad de nuestro trabajo prestándole el mejor servicio.

Respeto Mutuo

Mantener el respeto, la amabilidad y la cordialidad entre los integrantes de la empresa como con los clientes y asociados.

Superación Continua

Permanecer renovando y mejorando nuestras habilidades profesionales.

Vocación de Servicio

Predecir y superar, oportunamente las expectativas y exigencia de nuestros clientes.

Los valores de la empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS, Son el producto de un equipo de trabajo que desde sus inicio han inculcado en su ambiente de trabajo la construcción y priorización conjunta de todos los valores antes mencionados entre sus trabajadores, clientes y proveedores. Sin embargo, es necesario agregar un valor que es de suma importancia a cuanto de manejo de tecnología se trata. Por lo tanto, podrían agregarse el siguiente valor.

Calidad

Los clientes cuenten con la absoluta confianza y seguridad por parte de la empresa en cuanto a la calidad y al excelente mantenimiento de sus productos tecnológicos.

Organigrama Technology Printer & Suministros

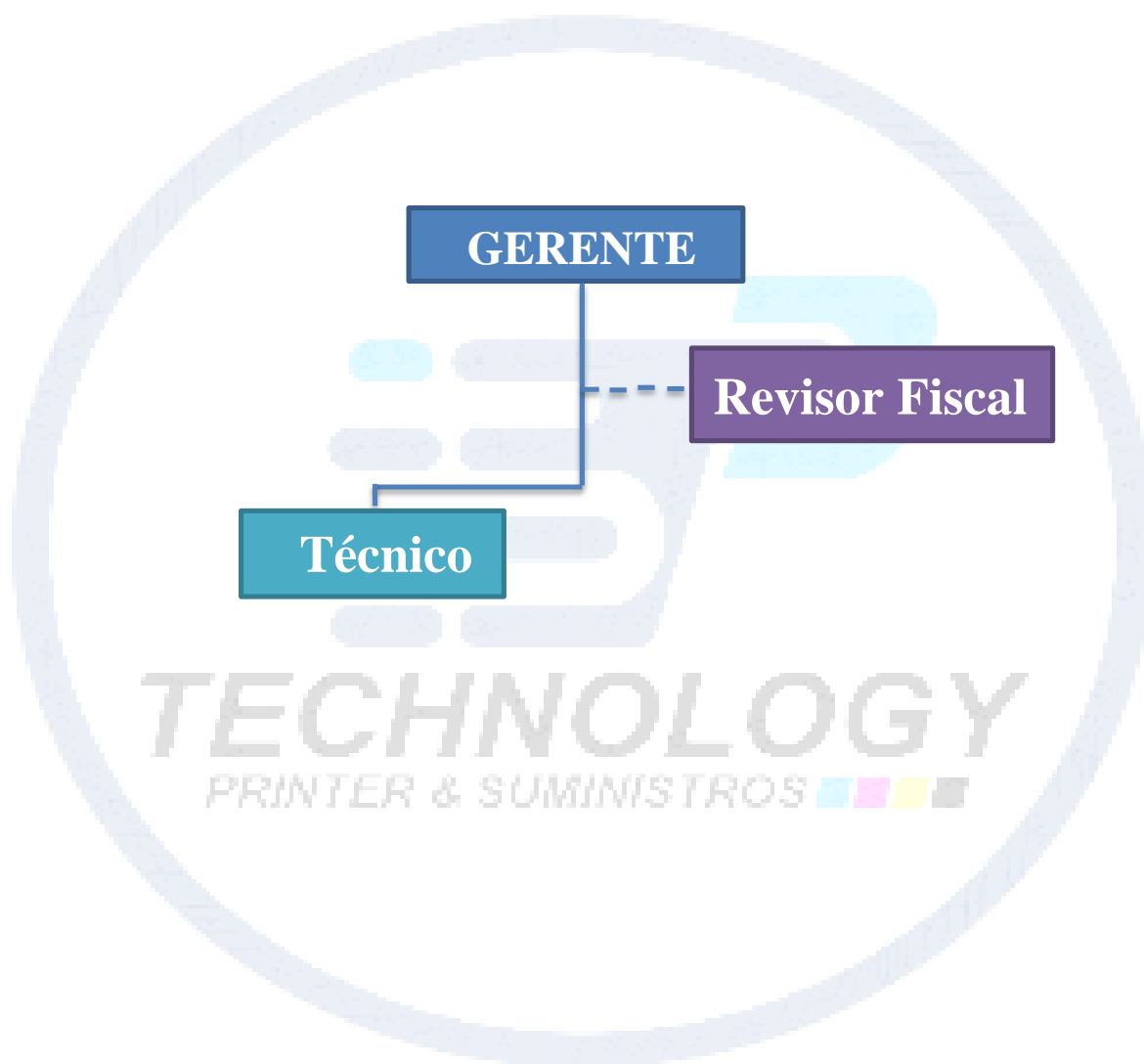


Figura 1: Estructura de la empresa.

Fuente: Propia.

La empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS DE AGUACHICA CESAR, no contaba con una estructura de la empresa. Por tal motivo, realice el organigrama que se muestra en la figura 3, donde se observa que esta empresa cuenta con una estructura vertical, compuesto inicialmente por el departamento de gerencia, el señor Adaimer de Jesús Pérez (Gerente) y también encargado de realizar mantenimiento, Jair Pérez Hernández (técnico) y Jaiber Julio (Revisor Fiscal).

Área Específica de la Práctica

En la empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS, la estudiante MARIA CLAUDIA BARBOSA BAENA, estudiante de la carrera administración de empresa estará en supervisión de su jefe inmediato el señor ADAIMER DE JESUS PEREZ (Gerente), quien le asigno el área administrativa en la cual debe realizar las siguientes actividades durante el recorrido de sus prácticas.

Facturación

La elaboración de las facturas es una de las tareas que más suelo realizar. Su deber es registrar todas las facturas que emite la empresa, cumpliendo con las normativas institucionales y legales que apliquen. La elaboración de las facturas, registrarlas como cuentas por pagar y vela porque el pago sea hecho de acuerdo con las condiciones establecidas con el cliente. Esta tarea debe hacerse con estricto orden y exactitud, puesto que esa información incide en los resultados de los reportes de egresos de la empresa y afecta las cuentas de los proveedores.

Causación

Esta actividad consiste en reconocer los hechos económicos en el periodo en el cual fueron realizados y no solamente cuando sea recibido o pagado el efectivo o su equivalente.

Contabilizamos nuestras compras o ventas en una cuenta por pagar o por cobrar respectivamente independientemente de si la compra o venta se realizó a crédito o de contado.

Capítulo 2

Plan de Trabajo

Titulo

Diseño del manual de procesos para el manejo y control de inventarios del servicio técnico en la empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS de Aguachica Cesar.

Diagnóstico

La empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS, actualmente se dedica a la venta al por menor de computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados estando 7 años en el mercado dentro de los cuales ha tenido un acelerado desarrollo, de acuerdo a las acertadas gestiones de su dueño. Durante sus años en el mercado se han ido desarrollando y efectuando diversas modificaciones de esta manera lograr cubrir todas las insuficiencias administrativas que se crean en base al desarrollo operativo de la organización, no obstante actualmente posee problemas en el manejo y control de inventarios de la realización de los servicios que se realizan día a día, debido a esto no se tiene una organización clara de los servicios técnicos que se realizan.

Al observar el actual funcionamiento y control de inventarios de la empresa se evidencia que no poseen los debidos manuales para detallar los procedimientos que deben ser seguidos desde el inicio en el que se concreta un servicio hasta el despacho de este, el cual se da desde el mismo punto de atención en la empresa, al no contar con procedimientos documentados que comprometan el seguimiento de los pasos y los mecanismos de comunicación implantados para el manejo de información y control de inventarios, se genera un desconocimiento de los servicios

realizados diariamente, llegando a tener como consecuencia desorganización, retraso en la prestación de los servicios de despacho y a su vez una inadecuada contabilidad en los inventarios.

Fortaleza	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de nuevas tecnologías en el sector tecnológico. ✓ Instalaciones físicas adecuadas y en proceso de mejora. ✓ Personal capacitado. ✓ Compromiso con la calidad de sus productos y el buen servicio. ✓ Alto sentido de pertenencia por parte de todo el personal de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No existe un adecuado manejo y control de inventarios del área técnica. ✓ Insatisfacción de clientes internos y externos por retardos en entregas pactadas. ✓ No existe software para el control de inventarios. ✓ Manejo inadecuado de la información. ✓ Ausencia de políticas para un adecuado funcionamiento.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con el apoyo de las nuevas sugerencias, mejorar el proceso de inventarios. ✓ Disponibilidad de nuevas tecnologías y conocimientos. ✓ Crecimiento del sector tecnológico. ✓ Posibilidad de diversificación de su portafolio de productos nuevos mercados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Perder participación en el mercado. ✓ Surgimiento de nuevas empresa con la misma actividad económica. ✓ Inestabilidad económica y política del país.

Tabla 1: Matriz DOFA

Justificación

El fin del presente trabajo de practica es sumar al crecimiento y desarrollo del local comercial “TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS”, debido a que es un negocio que se ha mantenido por más de siete años dentro del ámbito tecnológico, razón por la cual y para que el negocio siga desarrollando deberá darle inicio a los manuales de procesos de inventario, para lograr darle un plus innovador al negocio y pueda lograr una ventaja adicional en el mercado tecnológico que día a día está volviéndose más competitivo.

Con el propósito de solucionar los problemas que se pueden presentar por faltar de manejo y control de los servicio técnicos que se realizan diariamente, será necesario diseñar procesos que permitan un adecuado manejo de inventarios del área técnica, de tal manera se buscara eliminar las falencias internas o externas, esta propuesta buscara favorecer en gran parte al dueño de la empresa, los empleados y a sus ofertantes, debido a que con esta herramienta podrá optar por buenas decisiones al momento de solicitar su servicio, los empleados logran entender mejor la solicitud y el tiempo que el servicio requiera y de tal manera se podrá lograr una excelente atención a sus clientes, en cuanto a los ofertantes podrán ser atendido de la mejor manera, debido a que tendrán sus productos en el tiempo que ellos deseen.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar el manual de procesos para el manejo y control de inventarios del servicio técnico en la empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS de Aguachica cesar.

Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual de la empresa Technology Printer & Suministros .
- ✓ Proponer mejoras para el almacenamiento de los equipos en el área técnica de la empresa Technology Printer & Suministros.
- ✓ Elaborar el manual de procesos para el manejo y control de inventarios del servicio técnico de la empresa Technology Printer & Suministros de Aguachica Cesar

Plan De Actividades

PERIODOS	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
ACTIVIDADES A REALIZAR	SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar la introducción de la empresa	■															
Aspectos básicos de la empresa		■														
Actividad económica que desarrolla la empresa			■													
Crear la misión, visión, políticas y organigrama			■	■												
Reunión con el asesor	■	■	■	■												
Análisis del área específica de la práctica					■	■										
Realizar diagnóstico del proyecto								■	■							
Desarrollar la justificación										■						
Reunión con el asesor					■	■	■	■								
Objetivos generales y específicos											■	■				
Reunión con el asesor									■	■	■	■				
Conclusiones del resultado del informe													■	■	■	
Reunión con el asesor														■	■	■

Tabla 2: Cronograma de Actividades.

Capítulo 3

Desarrollo de la Práctica

En la empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS, requiere del diseño de un manual de procesos con el propósito de solucionar un problema con el manejo y control de inventario del área técnica de la empresa, mediante esta propuesta se busca fortalecer la calidad del servicio y lograr la satisfacción tanto de los usuarios como de los empleados.

Desarrollo del Objetivo General

Diseñar el manual de procesos para el manejo y control de inventarios del servicio técnico de la empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS de Aguachica Cesar.

Desarrollo de los Objetivos Específicos

Objetivo 1: Diagnosticar la Situación actual de la Empresa Technology Printer & Suministros.

Para elaborar un diagnóstico de la empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS, se emplearon herramientas que permitieron la recolección de información de la situación actual de la empresa, tales herramientas como observación directa y entrevista al gerente con el fin de tener una visión clara y precisa de la necesidad a solucionar, una vez obtenida toda la información se logra identificar falencias tales como:

- No se tienen un formato o programa con el cual se lleve un control de los servicios técnicos que se realizan a diario.
- No se lleva un manejo del orden para la prestación del servicio.

➤ No se tiene un formato con el cual se le haga un seguimiento de ingreso y de salida del producto.

➤ No se tiene una organización en el área de almacenamiento.

TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS es una empresa del sector tecnológico que busca ofrecer a sus clientes los mejores productos y servicio con el objetivo de lograr un crecimiento, por medio del diseño de un manual de proceso en los inventarios se busca brindarles a los clientes un servicio de calidad y mejorando la efectividad de este.

Se logró observar que tanto el gerente, el supervisor fiscal y el técnico a pesar de no contar con un manual de funciones, tienen claras cada uno la función que le corresponde y las tareas que debe realizar.

En la empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS no cuentan con un proceso documentado para el manejo y control de inventarios de los mantenimientos que se realizan a diario, situación que revela manejos inadecuados en este proceso, de igual manera los encargados del área no reciben una inducción y/o capacitación oportuna conforme con las actividades de almacenamiento y control de los inventarios, no se cuenta con un catálogo de localización que permita identificar claramente y realizar seguimiento a los productos en el área técnica, necesarios para el proceso productivo o como medio de consulta por otros miembros de la compañía para actividades de control e inventarios.

Objetivo 2: Proponer Mejoras para el Almacenamiento de los equipos en el Área Técnica de la Empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS.

Problemática que se Presenta.

La falta de procesos en el control y manejo de inventario del servicio técnico, los tiempo y orden de entrega, la ausencia de seguimiento y criterios normativos específicos, espacio y señalización de las respectivas zonas de almacenamiento de los equipos destinados a al servicio técnico, contribuyen a la falta de organización, desorden en el lugar de trabajo y en el aumento de tiempo de búsqueda del artículo.

Propuesta para el Área de Almacenamiento.

El sistema de almacenamiento no solo se enfoca en el proceso de asignación y ubicación de mercancía, sino que resalta la importancia de conservar el producto en óptimas condiciones, minimizar el tiempo de entrega y mejorar la utilización del espacio disponible.

Después de haber identificado cada uno de los factores mencionados anteriormente, inicia la etapa de implementación de mejoras, en la cual enmarca la propuesta de planes de acción que contribuyen al mejoramiento de los nuevos procesos; para la realización de ellos se ejecutó la metodología de las 5S.

Propuesta de Implementación de la Metodología 5S en la Empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS.

A continuación se define los parámetros bajo el cual se debe regir la propuesta:

Seiri (Clasificar). Las actividades para cumplir satisfactoriamente con el primer parámetro se definen a continuación:

Separar los elementos (computadores, impresoras, tablets)

Fijar un lugar o eliminar aquellos artículos innecesarios, que ocupan espacios que pueden ser aprovechados por elementos de uso.

Seiton (Ordenar). En esta fase ya se tienen clasificado los elementos. Luego de asignar una zona determinada se procede a realizar la señalización de los estantes o elementos que lo requieran, de manera que el encargado pueda identificarlo fácilmente y su acceso sea más rápido y ordenado.

Seiso (Limpieza). Es esencial realizar una jornada de aseo, que mejore el aspecto físico tanto de bodega, estantería y en el punto de venta.

Seiketsu (Bienestar). Recomendar al personal es cumplimiento de las normas o mecanismos que apoyen el proceso de mantener las zonas de trabajos.

Shitsuke (Disciplina). Para su cumplimiento se requiere la participación de todo el personal y la aplicación de buenas prácticas, con el objetivo de continuar con las actividades implementadas.

La ejecución del programa 5S, consta de un equipo de trabajo conformado por el jefe y el técnico.

Objetivo 3: Elaborar el manual de procesos para el Manejo y Control de Inventarios del Servicio Técnico de la Empresa Technology Printer & Suministros de Aguachica Cesar.

Elaboración del Manual de Procesos

2022

**MANUAL DE PROCESOS PARA EL MANEJO Y
CONTROL DE INVENTARIO DEL ÁREA TÉCNICA.**



Por
María Claudia
Barbosa Baena

Introducción

Para el logro de una administración eficiente en cuanto al desempeño y eficacia de la prestación del servicio técnico frente a la necesidad de los clientes, es imprescindible que la empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS ajusten su mecanismo administrativo y normativo, de tal manera que acceda tener una sinergia en los procesos de gestión en el control y manejo del inventario del servicio técnico que satisfaga las necesidades en tiempo y orden.

Este documento “Manual de procesos para el manejo y control de inventarios del servicio técnico” Tienen como finalidad proporcionar a la empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS, las políticas, procesos y criterios de acción, que permita registrar y llevar un orden de manera oportuna los movimiento de los producto que entran al área técnica.

Objetivo General del Manual

Implantar un instrumento administrativo que permita hacer más eficiente los procesos de registro y control de los inventarios en la empresa, a través de la distribución adecuada de las tareas y responsabilidades.

Alcance del Manual de Procesos para el Control de Inventarios del Área Técnico.

El control de inventario establece una serie de pasos que inicia desde que el producto ingresa a la empresa hasta el momento de es re retiro de esta misma.

El personal que está a cargo de la realización del proceso de control de los inventarios son el gerente y el responsable del área de mantenimiento.

Este manual permite al área administrativa conocer las tareas y responsabilidades de su cargo, tal como es el de revisar el estado en que el equipo entra a la empresa, el registro y manejo de la información de modo preciso y adecuado.

Políticas Generales del Manual

1. El control del inventario se llevara a cabo permanentemente.
2. La empresa deberá llevar un registro sistemático de los movimientos.
3. Todos los formatos deberán estar firmado por las partes interesada (empresa-cliente).
4. El área administrativa será la encargada de hacer que las disposiciones establecidas en el presente manual se acaten.
5. El encargado deberá realizar revisiones periódicas de las actividades que se están efectuando en el mismo.
6. La puesta en marcha de y funcionamiento del presente manual estará bajo responsabilidad del encargado de la empresa.
7. El encargado debe registrar en el sistema todos los equipos que entre al servicio técnico.
8. Para cada ingreso de equipo al almacén se debe crear un reporte de entrada.
9. Por cada salida se genera un reporte con un número consecutivo para llevar un control.
10. Todos los retiros deben estar soportados con factura y reporte de entrada.

Símbolo del Manual de Procedimiento




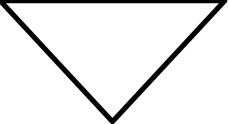
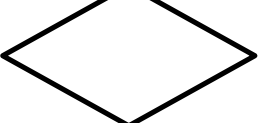


SÍMBOLO	DENOMINACIÓN	EXPLICACIÓN
	INICIO O FINAL	Señala el inicio de un procedimiento o bien la finalización del mismo
	OPERACIÓN	Representa toda la elaboración o incorporación de información o decisión. Ejemplos: emisión de formularios
	FORMA	Indica todo documento que se utiliza dentro del procedimiento
	ALMACENAR (ARCHIVAR)	Indica el depósito de un documento o información dentro de alguno objeto cualquiera de un almacén.
	DECISIÓN	Representa una actividad

Tabla 3: Proceso de Entrada de Producto.

		PROCESOS: ENTRADA DE PRODUCTOS A MANTENIMIENTO	
		Control y manejo administrativo del inventario	
	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	INICIO		
2	Informar entrada del producto al almacén	Registrar que tipo de artículo tecnológico es, referencia, el daño y las condiciones en el que es entregado.	Encargo de recibir el producto (gerente o Técnico)
3	Información del cliente.	Nombre y número de celular	Encargo de recibir el producto (gerente o Técnico)
4	Realización de factura	Entregar al cliente el valor del mantenimiento.	Encargo de recibir el producto (gerente o Técnico)
5	Clasificación de los productos	Ordenar los productos en el área de mantenimiento según sus características y orden de entrada.	Encargo de recibir el producto (gerente o Técnico)
6	Archivar	Guardar los soportes de recibido.	Encargo de recibir el producto (gerente o Técnico)
7	FINAL		
Duración del proceso		Observaciones	

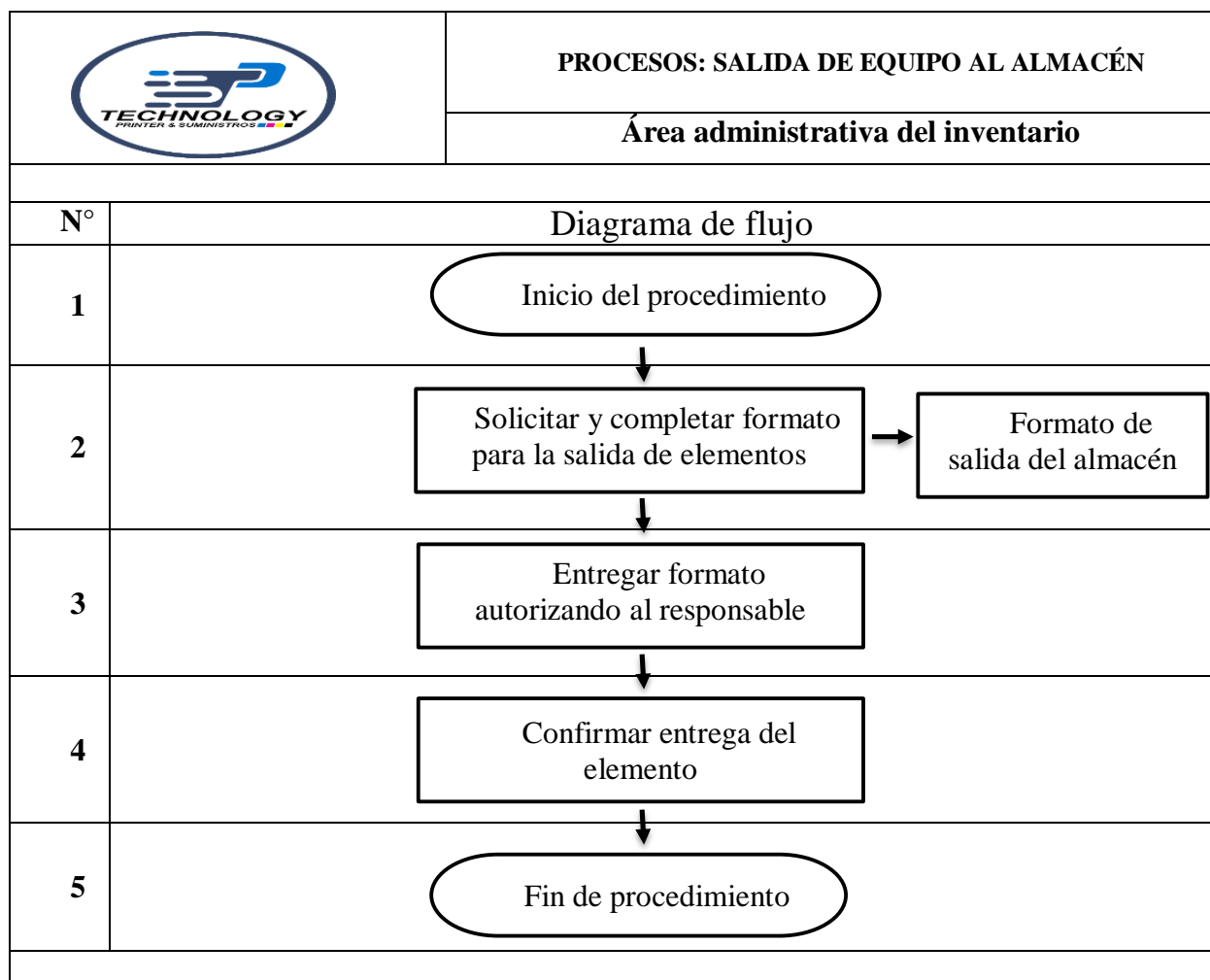
Fuente: Propia.

Tabla 4: Formato de Entrada de Equipo

		ENTRADA DE EQUIPO AL ALMACÉN		
		Procedimiento Entrada de Bienes		
Cliente: _____ Celular: _____ Dirección: _____		NIT: _____		
Cantidad	Descripción	Referencia	Marca	Precio
Observación:				
<hr/> Quien recibe		<hr/> Cliente C.C. Nombre: Apellido:		


Fuente: Propia

Tabla 5: Proceso de Salida de Equipo.



Fuente: Propia.

Tabla 6: Formato de control de Entrega.

	Control de Entrega		Código. Versión
	Procedimiento entrega del producto		Fecha: Consecutivo:
Nombres y Apellido:			
C.C.			
Celular:			
Producto			
Referencia			
He realizado la entrega del/los producto(s) que se me entregaron para el servicio técnico			
Firma Jefe		Firma del Cliente	
Observación:			

Fuente: Propia

Conclusión

La empresa TECHNOLOGY PRINTER & SUMINISTROS se mueve dentro del sector tecnológico en la venta de tecnología, suministros, accesorios, recargas de tóner, recarga cartucho, instalación circuito cerrado de televisión y soporte técnico, este sector últimamente ha crecido en el municipio y esto se ve reflejado con el aumento de locales dedicado a la misma actividad.

Con el desarrollo de este trabajo, se evidencio el poco formato en cuanto al manejo y control de los inventarios, que han llevado al desconocimiento de las cantidades reales del servicio técnico diariamente y al mal manejo de caja.

En tanto a la ubicación de las estanterías para el almacenamiento de los productos en custodia dela empresa, se halló que no cumplen con características técnica como lo es la división de productos, lo cual les permitiría fácilmente clasificar y localizar los elementos dentro de las instalaciones.

Con la implementación del manual de procesos se logra la deducción de fallas y contratiempo en el orden y entrega de los equipo, permitiendo la agilización de respuesta por parte de la microempresa.

Recomendaciones

- ✓ Implementar el manual de proceso para el control de inventario.
- ✓ Evaluar el cumplimiento del manual de proceso por parte del administrador.
- ✓ Distribuir una copia a cada empleado dentro de la microempresa.
- ✓ Realizar un sistema de inventario computarizado para el control del inventario.
- ✓ Capacitar a los empleados con la actualización de los procesos.

Webgrafía

<https://www.areatecnologia.com/informatica/perifericos.html>

Perez, A. d. (s.f.). *Technology Printer & Suministros*. Obtenido de

<https://technologyprinter.com/nosotros/>

Perez, A. (s.f.). *Technology Printer & Suministros*. Obtenido de

<https://technologyprinter.com/nosotros/>

Rivera, O. (1991). *Dr. Miguel Bustamante U. Misión, Visión y Propósito Estratégico* Obtenido

de <https://docplayer.es/37078312-Los-conceptos-de-mision-vision-y-proposito-estrategico.html>

Lista Referenciales

Tesis De Grado Online: Desarrollo De Un Sistema De Inventarios Para El Control De Materiales, Equipos Y Herramientas Dentro De La Empresa De Construcción Ingeniería Sólida .

Muller Max, 2005, Fundamentos de Administración de Inventarios.

Martin Álvarez, 1996, Manual para Elaborar Manuales de Politicas y Procedimiento.

Anexo