RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Laura Kamila Navarro Carvajalino
FACULTAD	Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas
DIRECTOR	Esp. Jorge Adid Parra Alvernia
TÍTULO DE LA TESIS	Asistencia administrativa para el mejoramiento en la empresa QLQ S.A de C.V nombre comercial Quantum Láser Querétaro.
TITULO EN INGLES	Administrative assistance for the improvement of the company QLQ S.A de C.V. trade name Quantum Láser Querétaro.

RESUMEN

El presente informe abarca el desarrollo del trabajo de grado bajo la modalidad de pasantías, con el fin de dar cumplimiento al plan de trabajo, se diseñaron unos objetivos los cuales contaron con sus actividades, desarrollando así: diagnóstico de la situación actual de la empresa.; seguidamente, se implementó un inventario de materiales en existencia con un stock de seguridad; finalmente, se realizó el diseño de un mapa de procesos sobre la elaboración del producto.

RESUMEN EN INGLES

This report covers the development of the degree work under the modality of internships, in order to comply with the work plan, some objectives were designed with their activities, developing as follows: diagnosis of the current situation of the company; then, an inventory of materials in stock with a safety stock was implemented; finally, the design of a process map on the development of the product was carried out.

PALABRAS CLAVES	Asistencia administrativa, Diagnostico, Inventario, Mapa de procesos, Metodología 5S
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Administrative assistance, Diagnostic, Inventory, Process map, 5S Methodology

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 66	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM:

Asistencia administrativa para el mejoramiento en la empresa QLQ S.A de C.V nombre comercial Quantum Láser Querétaro

Laura Kamila Navarro Carvajalino

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Administración de Empresas

Esp. Jorge Adid Parra Alvernia

15 de diciembre de 2023

Agradecimientos

Agradezco a mi director de pasantías Jorge Adid Parra, por aconsejarme, orientarme y guiarme hacia otros horizontes para desarrollar mi proyecto de grado. Su apoyo y acompañamiento han sido primordiales para el cumplimiento de las metas previstas.

De la misma forma, agradezco a todas las personas que apoyaron mi proceso de formación académica para llegar hasta acá: amigos, compañeros, docentes y familia.

Por último, agradezco a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña por ser portadora de conocimiento en mi transcender universitario y otorgarme las herramientas necesarias para ser un profesional idóneo para con la sociedad.

Laura Kamila Navarro Carvajalino

Dedicatoria

A mi abuela María Sofí Castillo Carvajalino, por ser mi mayor motivación cuando más lo necesitaba, por ser mi polo a tierra y mi ángel de la guardia en este plano terrenal, de manera especial agradezco a mis padres por su apoyo incondicional en toda mi vida universitaria, a mis hermanitos por ser mi motor y mi alegría y a todos mis familiares que me apoyaron día con día para alcanzar esta meta, los amo a todos con mi corazón.

A Iván Joel Hernández Castillo, por abrirme las puertas de su corazón, ser mi motivo para dar el último paso en mi carrera universitaria y brindarme todo su apoyo de manera incondicional y con tanto amor.

> El amor es paciente, es bondadoso. El amor no tiene envidia; el amor no es jactancioso, no es arrogante. No se porta indecorosamente; no busca lo suyo, no se irrita, no toma en cuenta el mal recibido. El amor no se regocija de la injusticia, sino que se alegra con la verdad. Todo lo sufre, todo lo cree, todo lo espera, todo lo soporta. El amor nunca deja de ser. (1 Corintios 13:4-8, s.f.)

Laura Kamila Navarro Carvajalino

Índice

Introducción 10

Capítulo 1. Asistencia administrativa como apoyo para el mejoramiento en la empresa QLQ S.A de C.V nombre comercial Quantum Láser Querétaro 11

1.1 Descripción breve de la empresa 11

1.1.1 Misión 18

1.1.2 Visión 19

1.1.3 Valores 19

1.1.4 Objetivo de la empresa 20

1.1.5 Descripción de la estructura organizacional 20

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada 22

1.2.1. Planteamiento del problema 24

1.3 Objetivos de la pasantía 25

1.3.1 General 25

1.3.2 Específicos 25

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma. 26

1.5 Cronograma de actividades 27

Capítulo 2. Enfoque referencial 28

2.1 Enfoque conceptual 28

2.1.1 Asistencia administrativa 28

2.1.2 Inventario 28

2.1.3 Mapa de procesos....29

2.1.4 Metodología 5S....30

2.2 Marco legal....32

2.2.1. Constitución de Colombia....32

2.2.2 Ley 590 de 2000....32

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo....35

3.1 Presentación de resultados....35

3.1.1 Realizar un diagnóstico de la situación actual en la empresa QLQ S.A de C.V.35

3.1.2 Implementar un inventario de materiales en existencia con un stock de seguridad 47

3.1.3 Diseñar un mapa de procesos sobre la elaboración del producto 50

Capítulo 4. Diagnóstico final....59

Capítulo 5. Conclusiones....61

Capítulo 6. Recomendaciones....63

Referencias....65

Lista de figuras

Figura 1. *Logo y eslogan QLQ SA DE CV* 11

Figura 2. *Maquina Universal Laser Systems (ULS)* 12

Figura 3. Principales productos. 14

Figura 4. *Principales clientes* 15

Figura 5. *Máquina Co2 Gris (Legend 32ex)* 16

Figura 6. Co2 Azul (PLSE Máquina.60) 16

Figura 7. *Máquina para sublimar* 16

Figura 8. Máquina de Semblanteo 16

Figura 9. *(2) Máquinas de Fibra Óptica (WISELY)* 17

Figura 10. *Maquina Fibra Metal (PLS360)* 17

Figura 11. *Co2 Beige (CW520C0)* 17

Figura 12. *Ubicación de la empresa QLQ SA DE CV.* 18

Figura 13. *Organigrama de QLQ SA DE CV* 21

Figura 14. *Ubicación de la empresa* 36

Figura 15. *Antes/Después de Separar* 39

Figura 16. *Formato, donde se lleva el control diario de las entradas y salidas en efectivo, tarjeta y transferencia* 40

Figura 17. *Control documental de notas* 40

Figura 18. *Control de la facturación* 41

Figura 19. *Antes del SEITON* 42

Figura 20. *Después del SEITON* 42

Figura 21. *Antes/Después del SEISO* 43

Figura 22. *Antes/Después del SEIKETSU* 44

Figura 23. *Cumplimiento del SHITSUKE* 46

Figura 24. *Formato de inventario* 48

Figura 25. *Impresión en acrílico del inventario hecho en la empresa.* 49

Figura 26. *Mapa de procesos QLQ* 55

Figura 27. *Capacitación al personal* 58

Lista de tablas

Tabla 1 *FODA de QLQ SA de CV* 23

Tabla 2 *Descripción de las actividades a desarrollar* 26

Tabla 3 *Cronograma de actividades* 27

Tabla 4 *Matriz DOFA QLQ SA de CV* 37

Tabla 5 *Manual de funciones y procedimiento QLQ* 50

Resumen

El trabajo que a continuación se presenta, es el informe final de pasantías titulado: Asistencia administrativa para el mejoramiento en la empresa QLQ S.A de C.V nombre comercial Quantum Láser Querétaro, desarrollado en dicha empresa ubicada en la ciudad de Querétaro México, gracias a la oportunidad dada por la misma y la necesidad de contar con un pasante con conocimientos administrativos.

Con el fin de dar cumplimiento al plan de trabajo, se diseñaron unos objetivos los cuales contaron con sus actividades, siendo planteados y aprobados por el respectivo comité, desarrollados así: se realizó un diagnóstico de la situación actual en la empresa QLQ S.A de C.V.; seguidamente, se implementó un inventario de materiales en existencia con un stock de seguridad; finalmente, se realizó el diseño de un mapa de procesos sobre la elaboración del producto.

La metodología desarrollada en el trabajo fue a través de un informe de pasantías, el cual se ejecutó mediante diagnósticos de recolección de información en campo, información que se obtuvo a través de las actividades desempeñadas en el día a día durante el período como pasante en la empresa Quantum Láser Querétaro.

Finalmente se puede culminar con el trabajo siendo positivo como pasante, además de alcanzar a cabalidad con las actividades propuestas, gracias al empeño propuesto y la colaboración del recurso humano de la empresa.

Introducción

En un entorno empresarial dinámico y competitivo, la eficacia y eficiencia de las operaciones administrativas son fundamentales para el éxito sostenible de cualquier organización. En este contexto, la empresa QLQ S.A de C.V, operando bajo el nombre comercial Quantum Láser Querétaro, reconoce la importancia crítica de una asistencia administrativa efectiva para impulsar su crecimiento y desarrollo continuo. La implementación de prácticas administrativas sólidas no solo es esencial para mantener la coherencia en la gestión interna, sino que también juega un papel vital en la mejora constante de los procesos y en la adaptabilidad a las demandas cambiantes del mercado.

A través del proceso de pasantías, donde se brindó la asistencia administrativa, no solo buscó optimizar las operaciones internas, sino también fortalecer la capacidad de Quantum Láser Querétaro para satisfacer las expectativas de sus clientes, anticipar las tendencias del mercado y mantener un liderazgo sólido en su sector. De esta forma, con el presente informe final de pasantías, se demuestra cómo la asistencia administrativa brindada por un pasante, se convierte en un pilar fundamental para el mejoramiento integral en Quantum Láser Querétaro, respaldando su compromiso con la excelencia operativa, la innovación constante y la satisfacción del cliente.

Capítulo 1. Asistencia administrativa como apoyo para el mejoramiento en la empresa QLQ S.A de C.V nombre comercial Quantum Láser Querétaro

1.1 Descripción breve de la empresa

Quantum Laser Querétaro es una empresa fundada desde el año 2010 por el Lic. José Ferney Castilla Parra quien reside en México desde el 2006 es decir hace 17 años, es un joven diseñador Industrial nacido en Colombia. Semanas después de haber concluido su licenciatura nace la idea de emprender con el negocio de grabados a laser en una máquina que fue proporcionada por un familiar (Figura 2), este fue el punto de inicio, al darse cuenta que la ciudad de Querétaro era una ciudad industrial, decidió crear una microempresa, en consiguiente se asoció con un amigo diseñador industrial colombiano, que con los años regreso a su país natal dejando como dueño y jefe al Lic. José Ferney.

Figura 1. *Logo y eslogan QLQ SA DE CV*



Fuente. Tomado de https://www.quantumlaserqro.com/

La empresa en sus inicios comenzó dedicándose únicamente a la realización de diseños industriales, al paso del tiempo y gracias a la demanda para la fabricación de diferentes productos relacionados a cortes y grabados láser se logró adquirir una maquina láser con la que se trabajó por varios años, debido a que los clientes pedían diferentes trabajos

con otro tipo de máquinas se decide hacer la compra de otras 4 máquinas con diferentes funciones, comenzó a reclutar personal especializado en ese rama y así es como actualmente se ha logrado posicionarse como una de las empresas líderes del mercado en lo que corresponde a grabados y cortes laser.

Figura 2. *Maquina Universal Laser Systems (ULS)*



Nota. La imagen muestra la primera máquina con la que inició QLQ SA DE CV.

Fuente. Elaboración propia.

Quantum laser, es una empresa que se encarga de elaborar cortes y grabados laser sus principales productos son los siguientes:

Grabado láser: placas de identificación y reconocimientos.

Placas sublimadas: aluminio a todo color y aluminio.

Placas fotograbadas: todo tipo de metal desde cromados hasta material virgen.

Placas de plástico: placas rowmark, gravoplay y bicolor.

Moda y textil: servicio especializado para la industria de la moda para una gama de tejidos.

Espuma: crear piezas de espuma a medida para soluciones de embalaje y visualización.

Muebles y productos: Crear componentes para hacer prototipos de muebles o la producción de lotes.

Grabado de vidrio: grabar personalizado panel de vidrio y objetos con imágenes, patrones o el logotipo del texto.

Arquitectura y maquetas: hacer los componentes del modelo, corte láser, grabar planes y elevaciones.

Papel y cartón: crear tarjetas, invitaciones con ilustraciones detalladas, posters.

Grabado de papel: delicado desbaste de una precisión excepcional en todos los papeles y tarjetas.

Acrílico: haga los artículos de uno de los materiales de corte láser y grabado más utilizados.

Personalización de objetos únicos: marca o personaliza con un logotipo, imagen o texto, uno o grandes volúmenes de piezas.

Plástico: corte y grabado de una amplia gama de láminas de plástico, acrílico, ABS, PET, etc.

Escenografías: hacer apoyos, paisajes, escenografías, stands, muestra de productos, apoyos de museos y exposiciones.

Plantillas: crear plantillas pintadas, grafitis limpios, publicidad callejera, artista, plantillas industriales y comerciales.

Grabado en piedra: grabe piedra, mármol con detalle excepcional.

Arte y cultura: utilice la tecnología láser como herramientas creativas.

Grabado en madera: marca y decora todo tipo de maderas.

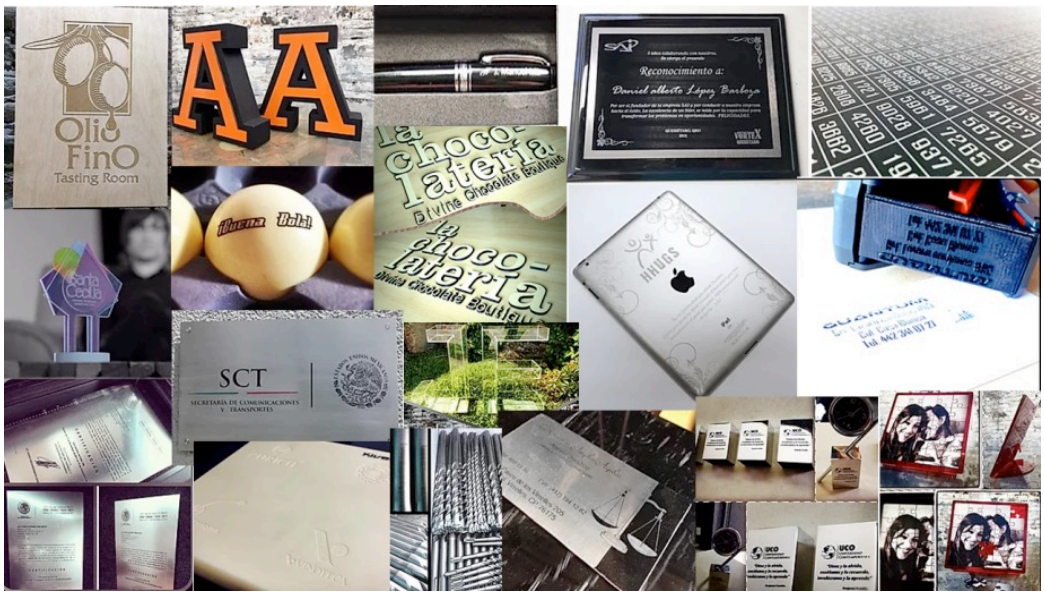
Corta madera: corta y graba contrachapado, madera, MDF, nogal, cerezo, aliso, abeto y muchas maderas más.

Grabado personalizado: marca, etiqueta, personaliza tus piezas con un logotipo, imagen o texto.

Grabado criptas: grabado sobre cualquier piedra.

Señalética: crea señalización y material de exhibición.

Figura 3. *Principales productos.*



Nota. La imagen muestra los principales productos fabricados en QLQ SA DE CV.

Fuente. Elaboración propia.

Sus clientes más destacados son los siguientes:

Yutaka

Arburg

Av. Gauge

Fixture México

Urnas Sacbe

Hitech

Hitachi

Acumuladores DHL

Figura 4. *Principales clientes*



Nota. La imagen muestra los principales logos de los cliente de QLQ. *Fuente.* Elaboración propia.

El área en la que se desarrolla el proyecto es en la de cortes y grabados láser, se conforma de 8 máquinas las cuales su función es cortar y grabar por medio de un láser, se diferencian en el tamaño y potencia del láser, una máquina para sublimar diferentes materiales como algodón, poliéster, aluminio, entre otros y la última para el sant blasteo de artículos.

Figura 6. *Máquina Co2 Gris (Legend 32ex)*



Nota. La imagen muestra Maquina Co2 Gris.

Fuente. Elaboración propia.

Figura 5. *Co2 Azul (PLSE Máquina.60)*



Nota. La imagen muestra Maquina Co2 Azul

Fuente. Elaboración propia.

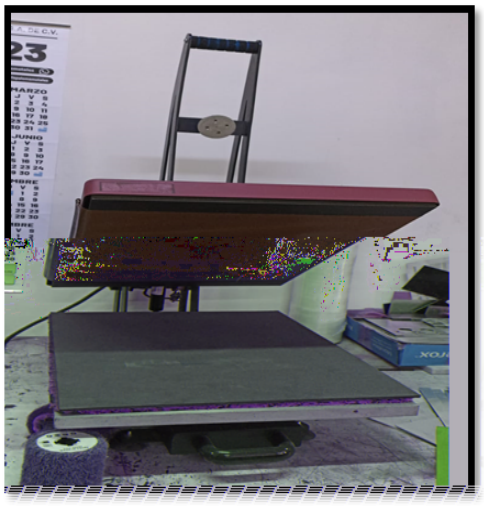
Figura 8. *Máquina de Semblanteo*



Nota. La imagen muestra Maquina de semblanteo.

Fuente. Elaboración propia.

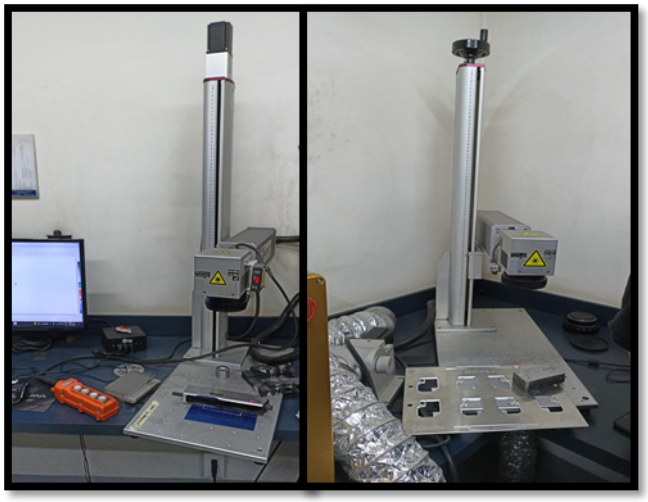
Figura 7. *Máquina para sublimar*



Nota. La imagen muestra Maquina de sublimación.

Fuente. Elaboración propia.

Figura 9. *(2) Máquinas de Fibra Óptica (WISELY)*



Nota. La imagen muestra máquinas de fibra óptica.

Fuente. Elaboración propia.

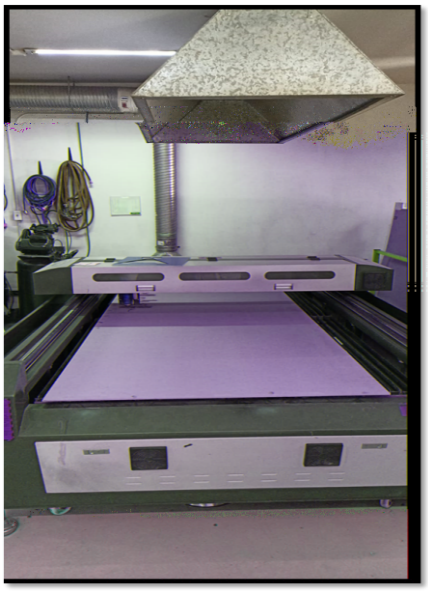
Figura 10. *Maquina Fibra Metal (PLS360)*



Nota. La imagen muestra Maquina fibra metal.

Fuente. Elaboración propia.

Figura 11. *Co2 Beige (CW520C0)*



Nota. La imagen muestra Co2 beige.

Fuente. Elaboración propia.

Ubicación de la Organización

Lateral Carretera Federal 57 # 260

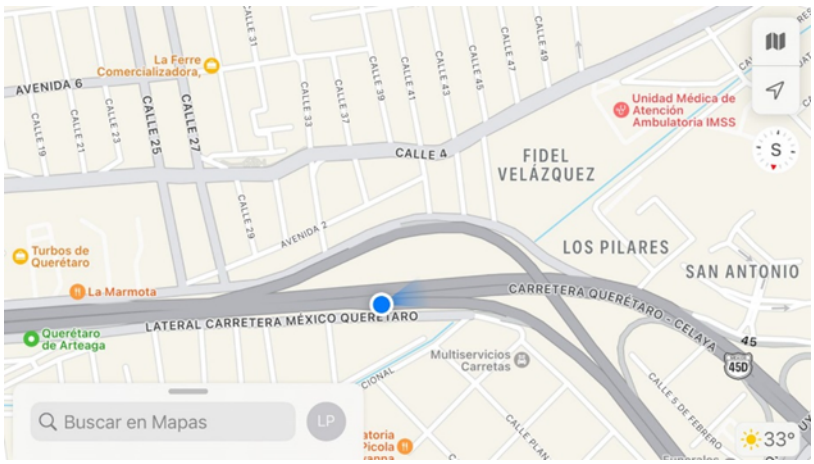
Col: Casa Blanca

Correo: quantumlaserqro@gmail.com

Tel: 442-215-5232

WhatsApp: 442 180 3712

Figura 12. *Ubicación de la empresa QLQ SA DE CV.*



Nota. La imagen muestra la ubicación exacta de la empresa QLQ SA DE CV. Fuente: *https://www.google.com.mx/maps/place/Quantum+Laser/@20.5752082,-100.3991644,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x85d345280be772a3:0x398e9c9211f7e5e4!8m2!3d20.5752032!4d-100.3969757!16s%2Fg%2F1tdzgbp7*

1.1.1 Misión

Somos una empresa que brinda un servicio de alta calidad y de carácter integral, especialistas en cortes y grabados láser. Ofrecemos la mejor atención al cliente, para hacer creaciones únicas y personalizadas.

1.1.2 Visión

Ser una empresa distinguida por su crecimiento a nivel local y nacional, reconocida por su eficiencia y atención al cliente. Ofreciendo a la comunidad soluciones de calidad y adaptándonos a las necesidades del mercado por medio de la mejora continua tecnológica, así como en nuestros procesos.

1.1.3 Valores

1.1.3.1 Calidad.

Se ofrece el mejor servicio garantizando el cumplimiento de los parámetros establecidos por los clientes.

1.1.3.2 Compromiso.

El equipo de trabajo se hace responsable de cada una de las actividades que se les es asignada. Fomentando así su esfuerzo de forma voluntaria para garantizar que sus labores estén conforme a lo estipulado.

1.1.3.3 Honestidad.

Promovemos la honestidad, ética y respeto entre todo el equipo de trabajo, los clientes y el entorno que nos rodea.

1.1.3.4 Orientación al cliente.

Uno de los enfoques principales de la organización son los clientes por ello nos adaptamos a sus necesidades, haciendo de ellos el eje central de un negocio.

1.1.3.5 Puntualidad.

Para la organización es importante el cumplimiento del calendario previsto y es por ello que se evita el retraso en los proyectos ya establecidos.

1.1.4 Objetivo de la empresa

Promover la creatividad de nuestros clientes ofreciendo una atención personalizada, en técnica y diseño para lograr altos resultados en el progreso de sus proyectos, así como costos asequibles y cumplimiento en los tiempos de entrega.

1.1.5 Descripción de la estructura organizacional

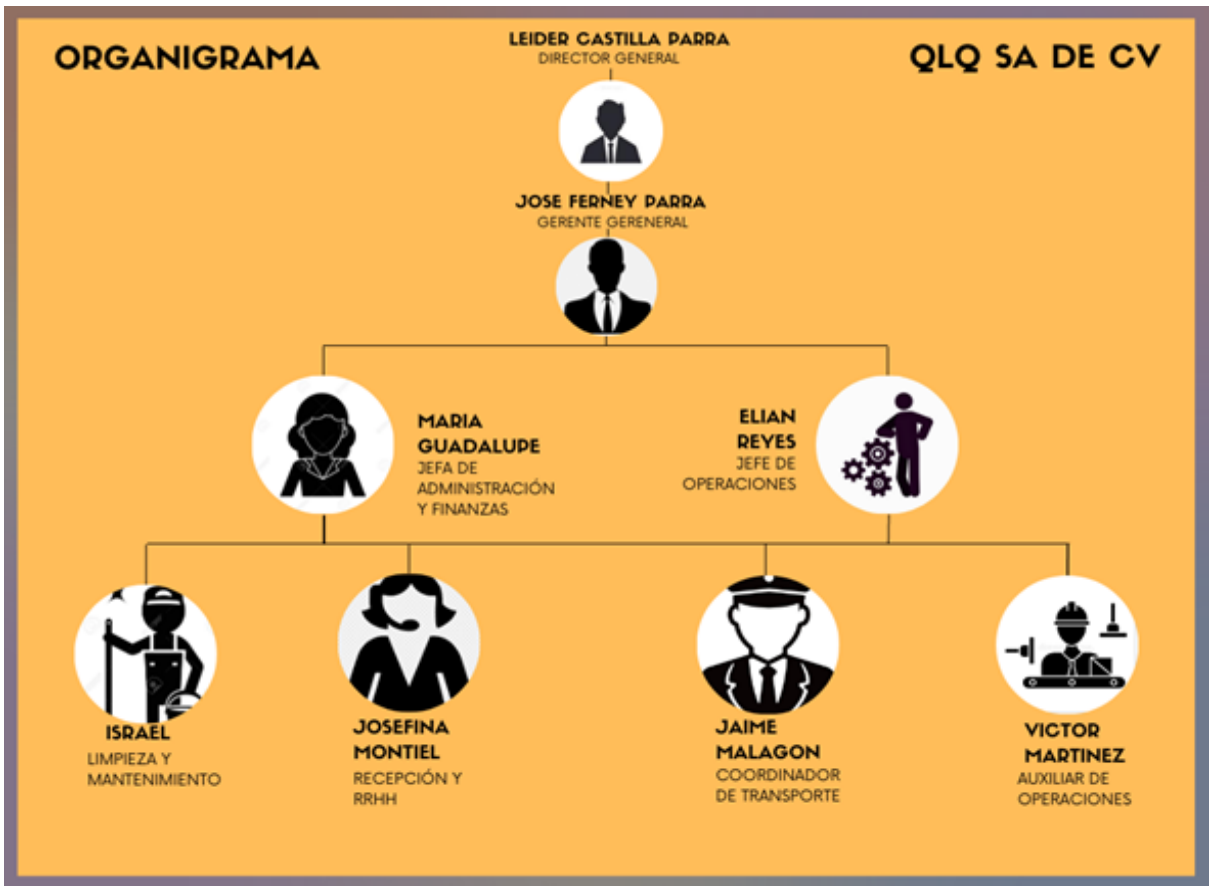
La estructura organizacional establecida para QLQ SA de CV capta un organigrama vertical, pues este tipo de organigrama es el más utilizado. Este organigrama representa una jerárquica descendente.

El organigrama permite que las decisiones sean tomadas desde la gerencia, para así facilitar la comunicación entre los diferentes cargos.

Tipo de autoridad en QLQ SA de CV. Se manejan principalmente una (1):

Autoridad Jerárquica: (Estructura organizativa vertical) muestra la relación que existe entre el superior y los subordinados. Por lo tanto, la Autoridad jerárquica en QLQ SA de CV, se es evidente en el sistema administrativo de producción y comercialización; como resultado el alcance de las metas ya estipuladas.

Figura 13. *Organigrama de QLQ SA DE CV*



Nota. La figura representa la estructura organizacional de QLQ SA DE CV de manera jerárquica. *Fuente.* Elaboración propia.

1.2. Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Inicialmente, la dependencia o área en la que desarrollo mis funciones como auxiliar administrativo, pertenece al área administrativa y de finanzas de QLQ SA DE CV ubicada en Querétaro - México, se enfoca específicamente en planear, organizar y controlar la distribución de los recursos financieros y contables de su empresa, con la finalidad de tener un buen manejo de su capital.

Cabe aclarar que, el análisis FODA es una herramienta muy importancia para toda organización, es utilizada para conocer y tener una visión de la situación interna y externa de la organización, consiguiendo así una planificación y toma de decisiones efectiva y beneficiosa para la rentabilidad y competitividad empresarial a corto y largo plazo.

El análisis FODA nos ayuda a establecer puntos fuertes, débiles, amenazas y oportunidades a la hora de llevarla a cabo en nuestra empresa.

Se puede evidenciar que dentro del análisis interno de QLQ SA de CV, las fortalezas son un punto positivo que requieren de un proceso de mejora continua, las debilidades lo que verifica la gestión y se centra en los estándares de calidad con ánimos también de mejora continua. La caracterización de nuestras amenazas es un punto fundamental para afrontar los posibles riegos, las oportunidades que brinda el entorno apuntan a una mejora en la calidad de productos y procesos.

Tabla 1

FODA de QLQ SA de CV

	Fortalezas	**Debilidades**
Matriz DOFA **Empresa QLQ SA de CV**	F1. Óptimo clima laboral entre los colaboradores de la empresa. F2. Alianzas estratégicas con empresas del mismo rubro. F3. Diversificación de productos. F4. El personal tiene autonomía en sus actividades diarias. F5. Mejora continua en los productos. F6. Puntualidad por parte del equipo de trabajo.	D1. Designación de tareas específicas. D2. No se cumplen los tiempos estipulados. D3. NO hay un área de ventas. D4. Orden con el material de trabajo. D5. Carencia de inventario. D6. Falta de presencia nacional
Oportunidades	**Estrategias FO**	**Estrategias DO**
O1. Digitalizar cotizaciones y facturas. O2. Exploración de nuevos mercados y posibles clientes. O3. Crear un portafolio donde se muestre experiencias laborales de todo el negocio. O4. Crear un área de ventas (captación de nuevos clientes) O5. Utilización de otros métodos de publicidad.	F1+O2. Hacer un análisis del mercado enfocado en reconocer quiénes son los principales clientes, para poder captar y fidelizar nuevos. F2+O4. Evaluar necesidades de la organización para acercarse a los aliados correctos. F3+F5+O3. Implementar la diversificación concéntrica para atraer nuevos segmentos de clientes, por consiguiente, el valor que representa cada producto para diferentes consumidores asegura cierto posicionamiento de la marca. F4+F6+O1+O5. Capacitar al personal en la digitalización de archivos y manejo de software para cotizaciones. Implementar también métodos tradicionales de publicidad que suelen generar mayor confianza y credibilidad.	D1+D3+O3. Poner en práctica el principio de Pareto, es decir "Dedicas el 20% de tu tiempo al 80% de tu trabajo. Si puedes finalizar 80% de tus tareas relativamente rápido, liberarás tu día de trabajo para abordar el 20% del trabajo que le tomará el 80% de tu tiempo". D3+O4. Definir en el organigrama el departamento de ventas, para que empiece en función el mismo. D4+O1. Disponer, clasificar, separar y utilizar medios para eliminar lo que no sirve. D5+O2. Desarrolla un plan logístico amplio e integral para tener un mejor manejo de todo lo que abarca la empresa. D6+O5. Utilizar nuevas formas de promoción para potencializar la expansión de la empresa y se ofrezcan todos los servicios mediante campañas llamativas que generen un gran alcance.
Amenazas	**Estrategias FA**	**Estrategias DA**
A1. Pérdida de documentos importantes por la mala organización de cotizaciones y facturas. A2. Mucha competencia en el mercado. A3. Bajo grado de satisfacción del cliente. A4. Aumento del costo de material. A5. Enfoque en un solo canal de publicidad (redes sociales).	F1+A3. Capacitar el equipo de trabajo en servicio al cliente, para que se tenga una excelente atención, ayudando así a mejorar la satisfacción y lealtad del cliente. F2+A2. Aplicar un análisis DOFA para tener una mirada clara del entorno interno y externo. F3+F5+A1. Dividir la jornada en metas, así habrá una mejor identificación del progreso en las actividades desarrolladas en el día a día.	D1+D2+A3. Medir los resultados, de principio a fin, para tener un control general de los procedimientos que se llevan a cabo. D3+A4. Determinar los objetivos, para tener una guía en la ejecución de las acciones. D4+A1. Implementar la utilización de un software de facturación electrónica.

	F4+F6+A4+A5. Realizar inventarios precisos de la cantidad de suministros que se emplean para producir los servicios y productos, así se podrá conocer con exactitud cuánta cantidad de materia prima se debe adquirir.	D5+A2. Realizar un benchmarking para observar los mayores rivales del mercado. D6+A5. Adaptar la empresa para incluir un nuevo lugar conforme la demanda que se presente (abrir una nueva sucursal).

Nota. La tabla refleja las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas de QLQ SA de CV y las estrategias planteadas como propuesta para su crecimiento. *Fuente.* Elaboración propia con base en información recolectada de manera informal (comunicación verbal).

1.2.1. Planteamiento del problema

La empresa Quantum Laser Querétaro, es una micro empresa de corte y grabado laser creada en el año 2010 en Querétaro, México, dedicada a cortar y grabar todo tipo de materiales con más de 10 años de experiencia.

De acuerdo a lo observado dentro de la organización, es de carácter fundamental empezar la implementación de algún sistema que ayude con el orden de la organización.

Actualmente en la empresa Quantum existe una intemperancia en la logística de pedidos, el suministro de materiales, suciedad en el área de trabajo, trabajos con errores, tiempos muertos, mal reparto de las áreas y estantes, se seguirá un método que ayude a aumentar la eficiencia y productividad de la empresa.

Por ende, se implementará las 5´S para lograr el óptimo funcionamiento de la empresa y evitar trabajos erróneos y perdidos. Rivera (2019) afirma que “El método de las 5S es una técnica de gestión que se basa en cinco principios para lograr lugares de trabajo mejor organizados, más limpios, más ordenados y, en definitiva, más productivos” (p.7).

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 General

Realizar asistencia al área administrativa de la empresa QLQ S.A de C.V como apoyo para mejorar sus procesos.

1.3.2 Específicos

Realizar un diagnóstico de la situación actual en la empresa la empresa QLQ S.A de C.V.

Implementar un inventario de materiales en existencia con un stock de seguridad.

Realizar un mapa de procesos sobre la elaboración del producto.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.

Tabla 2

Descripción de las actividades a desarrollar

Objetivo General	**Objetivos Específicos**	**Actividades por desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos**
Realizar asistencia al área administrativa de la empresa QLQ S.A de C.V como apoyo para mejorar sus procesos.	Realizar un diagnóstico de la situación actual en la empresa QLQ S.A de C.V	Investigación de la situación actual y aplicación de Metodología 5´S Análisis del diagnostico
	Implementar un inventario de materiales en existencia con un stock de seguridad.	Diseñar formato para realización de inventario de los diferentes materiales en existencia. Aplicar inventario
	Diseñar un mapa de procesos sobre la elaboración del producto.	Establecer cargos y procesos clave Elaborar un mapa del proceso desde la solicitud del cliente, hasta la entrega del producto para mejorar su calidad Capacitación al personal

Nota. La tabla representa Descripción de las actividades a desarrollar en QLQ SA DE CV. *Fuente.* Elaboración propia.

1.5 Cronograma de actividades

Tabla 3

Cronograma de actividades

No. Act	Actividad	Agosto				S/bre				Octubre				N/bre				D/bre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Investigación de la situación actual y aplicación de Metodología 5´S																				
2	Análisis del diagnostico																				
3	Diseñar formato para realización de inventario de los diferentes materiales en existencia.																				
4	Aplicar inventario																				
5	Establecer cargos claves, procesos e información crítica de la empresa.																				
6	Elaborar un mapa del proceso desde la solicitud del cliente, hasta la entrega del producto para mejorar su calidad																				
7	Capacitación al personal																				

Nota. La tabla representa el cronograma de actividades y la duración que tiene cada una de ellas. *Fuente.* Elaboración propia.

Capítulo 2. Enfoque referencial

2.1 Enfoque conceptual

2.1.1 Asistencia administrativa

La asistencia administrativa se refiere al conjunto de actividades y tareas que se realizan para apoyar y facilitar las funciones administrativas de una organización, empresa o individuo. Estas actividades pueden abarcar una variedad de funciones y responsabilidades que contribuyen al buen funcionamiento de una oficina o entidad. Algunas de las tareas comunes incluidas en la asistencia administrativa son: Gestión de la correspondencia, manejar la recepción y distribución de correos electrónicos, cartas y otros documentos; organizar la agenda y reuniones. (Instituto Europeo de Posgrado, 2018)

2.1.2 Inventario

En el ámbito comercial y contable, el inventario se refiere a la lista detallada y valorada de los bienes, productos o mercancías que una empresa posee en un momento específico. Este inventario es fundamental para la gestión de existencias, la contabilidad y la planificación de la cadena de suministro. Puede incluir una variedad de elementos, como productos terminados, materias primas, productos en proceso y bienes en tránsito. (Ionos Startup Guide, 2023)

Existen varios tipos de inventarios que las empresas manejan para gestionar sus existencias y optimizar sus operaciones. Aquí se presentan algunos de estos:

Inventario de productos terminados. Incluye los bienes que han sido completamente producidos y están listos para la venta. Estos productos están en su forma final, esperando ser entregados a los clientes.

Inventario de materias primas. Consiste en los materiales básicos y componentes que se utilizan en el proceso de producción. Estos elementos aún no han sido procesados y forman la base para la fabricación de productos.

Inventario en proceso. Involucra productos que están en diversas etapas de producción. Dichos productos aún no son considerados terminados, pero están en camino de convertirse en productos completos.

Inventario de seguridad. Se refiere a una reserva adicional de existencias que se mantiene para hacer frente a posibles variaciones en la demanda, retrasos en la cadena de suministro o cualquier otro inconveniente inesperado. (Ionos Startup Guide, 2023)

2.1.3 Mapa de procesos

Un mapa de procesos es una representación gráfica o diagrama que muestra las actividades y pasos involucrados en la realización de un proceso dentro de una organización. Estos mapas son herramientas visuales que ayudan a comprender y comunicar cómo se lleva a cabo un proceso, desde el inicio hasta la conclusión. (Asana, 2022)

De igual forma, los mapas de procesos son utilizados en la gestión de procesos empresariales (BPM, por sus siglas en inglés) y otras metodologías de mejora de procesos. Así mismo, proporcionan una visión clara de cómo fluye la información, los recursos y las tareas a lo largo de un proceso específico, lo que facilita la identificación de posibles áreas de mejora, la optimización de la eficiencia y la toma de decisiones informadas. (Evaluando ERP, 2023)

Esta herramienta es valiosa para la gestión y la mejora continua, ya que permiten a las organizaciones visualizar y comprender sus operaciones, identificar cuellos de botella, eliminar redundancias y trabajar hacia la eficiencia y la eficacia; también son útiles para capacitar a los empleados, facilitar la comunicación interna y documentar los procedimientos operativos estándar. (Evaluando ERP, 2023)

El objetivo principal de crear un mapa de procesos es mejorar la comprensión de cómo se realizan las operaciones dentro de una organización, útil para identificar áreas de mejora, optimizar la eficiencia, gestionar el riesgo y garantizar la consistencia en la ejecución de tareas. (Asana, 2022)

2.1.4 Metodología 5S

La metodología 5S es un sistema de organización y mantenimiento que se originó en Japón y se utiliza en entornos de trabajo para mejorar la eficiencia, la productividad y la seguridad. (Piñero, Vivas, & Flores, 2018). El término "5S" proviene de cinco palabras japonesas que describen cada una de las cinco etapas de la metodología:

Seiri (clasificación): Consiste en clasificar y organizar los elementos necesarios y eliminar los innecesarios del lugar de trabajo. Se trata de separar lo esencial de lo no esencial y eliminar el desorden.

Seiton (orden): Una vez que se han clasificado los elementos, se organiza el espacio de trabajo de manera eficiente. Cada elemento debe tener un lugar designado y ser fácilmente accesible. El objetivo es reducir el tiempo perdido buscando herramientas o materiales.

Seiso (limpieza): La limpieza regular es esencial para mantener un entorno de trabajo seguro y eficiente. Seiso implica la limpieza profunda y regular de todo el espacio de trabajo, eliminando la suciedad, el polvo y cualquier otra forma de desorden.

Seiketsu (normalización): Se refiere a la estandarización de los procesos y procedimientos. Después de clasificar, organizar y limpiar, se establecen estándares para mantener esas condiciones. Esto ayuda a crear consistencia y sostenibilidad en el entorno de trabajo.

Shitsuke (disciplina): La última etapa implica mantener y mejorar continuamente las prácticas establecidas. La disciplina se refiere a la voluntad y el compromiso de seguir las normas y procedimientos establecidos en las etapas anteriores.

La metodología 5S se utiliza combinada en entornos de fabricación, pero también puede aplicarse en oficinas, entornos de servicios y otros lugares de trabajo. Es una herramienta poderosa para promover la eficiencia, la seguridad y la calidad al fomentar un entorno de trabajo ordenado y organizado. (Ruiz, 2021)

2.2 Marco legal

2.2.1. Constitución de Colombia

“Artículo 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.” (Congreso de la República, 1996, pág. 23).

2.2.2 Ley 590 de 2000

"Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa." (Función Pública, 2000, pág. 1).

2.2.3 Norma ISO 9001

La norma ISO 9001 es un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad (SGC) efectivo. Este estándar proporciona un marco de referencia que las organizaciones pueden seguir para asegurar que sus productos o servicios cumplen con los requisitos de calidad y satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. (NTC ISO 9001, 2015)

A continuación, se describen los elementos clave de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:

Enfoque en el cliente: La norma destaca la importancia de comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Las organizaciones deben orientar sus esfuerzos hacia la mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente.

Liderazgo: La alta dirección de la organización debe demostrar liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de calidad. Esto implica establecer la política de calidad, los objetivos y asegurarse de que se implementen en todos los niveles de la organización.

Participación del personal: La norma enfatiza la importancia de involucrar a todo el personal en el logro de los objetivos de calidad. Esto incluye la formación adecuada, la motivación y la creación de un ambiente propicio para que el personal contribuya al sistema de gestión de calidad.

Enfoque basado en procesos: La norma adopta un enfoque basado en procesos para la gestión de la calidad. Las organizaciones deben identificar, documentar y gestionar sus procesos de manera efectiva para lograr los resultados deseados y mejorar continuamente.

Mejora continua: La norma ISO 9001 fomenta la mejora continua como un principio fundamental. Las organizaciones deben realizar evaluaciones periódicas de su sistema de gestión de calidad, identificar oportunidades de mejora y tomar medidas para implementar cambios positivos.

Enfoque sistémico para la gestión: La gestión de una organización debe entenderse y gestionarse como un sistema integrado, con todos los procesos interrelacionados y trabajando de manera conjunta hacia los objetivos de la calidad.

Enfoque a la toma de decisiones basada en evidencia: La toma de decisiones dentro de la organización debe basarse en datos y evidencias objetivas. Esto implica recopilar, analizar y utilizar información relevante para la mejora continua y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores: La norma ISO 9001 reconoce la importancia de establecer relaciones beneficiosas con los proveedores. Esto incluye seleccionar proveedores basándose en criterios de calidad, colaborar con ellos y asegurarse de que también cumplan con los requisitos de calidad. (NTC ISO 9001, 2015)

De esta forma, la norma ISO 9001 proporciona un marco estructurado para que las organizaciones establezcan y mejoren continuamente sus sistemas de gestión de calidad. La implementación de estos principios ayuda a las organizaciones a demostrar su compromiso con la calidad, mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la eficiencia operativa.

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

Los resultados que se presentan, corresponden a las actividades realizadas durante el período de pasantías llevadas a cabo en la empresa QLQ S.A de C.V nombre comercial Quantum Láser Querétaro, las cuales se ejecutaron en un lapso aproximado de tiempo de cuatro meses, contados a partir del día 28 de agosto de 2023, al 15 de diciembre de ese mismo año. De esta manera, las actividades desarrolladas en dicha empresa, se detallan así:

3.1.1 Realizar un diagnóstico de la situación actual en la empresa QLQ S.A de C.V.

El primer objetivo planteado para el desarrollo de la pasantía, fue la realización de un diagnóstico de la situación actual en la empresa QLQ S.A de C.V., el cual se desarrolló a través de las actividades que a continuación se detallan.

3.1.1.1 Investigación de la situación actual y aplicación de Metodología 5´S

Para el desarrollo de la primera actividad se estudió en primera instancia la situación actual de la empresa, llegando al desarrollo de un análisis de la matriz DOFA. Este análisis nos permite conformar una matriz en donde se puede ver reflejado cada detalle que conforma la situación actual de la empresa, teniendo en cuenta aspectos importantes tales como: fortalezas - debilidades queriendo analizar la parte interna y oportunidades –amenazas donde se analizó la parte externa de la empresa QLQ.

Este análisis, se llevó a cabo con mucha suspicacia ya que se encontraron varias falencias que en el recorrer de la investigación se harán visibles. En este análisis también se pudo identificar que uno de ellos va más allá de una simple investigación, por lo que es necesario para identificar cada una de las falencias y acierto de la empresa la separación de cada una de las partes de las realidades halladas hasta llegar a conocer sus factores fundamentales y las relaciones que entre ellos existe para así llegar a ser asertivo en lo que se plasma.

Figura 14. *Ubicación de la empresa*



Nota. La imagen muestra pasante en la ubicación de la empresa. *Fuente.* Elaboración propia.

Aplicación de metodología 5'S

En el proyecto interesa el estudio de la metodología 5'S para conseguir una mejor cultura organizacional dentro de la dinámica laboral de QLQ, del mismo modo darle un seguimiento a la desorganización presente.

Con un acertado y profundo análisis de las mismas y sus implicancias, se puede plantear estrategias, identificar nuevas amenazas o inclusive hallar oportunidades adicionales a las encontradas en la elaboración de la matriz DOFA.

Este método es una herramienta de origen japonés desarrollado por Toyota en los 60 para el sector automovilístico, pero se comprobó que es apto para cualquier empresa dejando así buenos resultados. Fue diseñada con el objetivo de aumentar la productividad a través de mejorar los entornos de trabajo. Este enfoque centrado en las personas y en las condiciones de su lugar de trabajo. (López, 2017)

Tabla 4

Matriz DOFA QLQ SA de CV

	Fortalezas	**Debilidades**
Matriz DOFA Empresa QLQ SA de CV	F1. Óptimo clima laboral entre los colaboradores de la empresa. F2. Alianzas estratégicas con empresas del mismo rubro. F3. Diversificación de productos. F4. El personal tiene autonomía en sus actividades diarias. F5. Mejora continua en los productos. F6. Puntualidad por parte del equipo de trabajo.	D1. Designación de tareas específicas. D2. No se cumplen los tiempos estipulados. D3. NO hay un área de ventas. D4. Orden con el material de trabajo. D5. Carencia de inventario. D6. Falta de presencia nacional
Oportunidades	**Estrategias FO**	**Estrategias DO**
O1. Digitalizar cotizaciones y facturas. O2. Exploración de nuevos mercados y posibles clientes. O3. Crear un portafolio donde se muestre experiencias laborales de todo el negocio. O4. Crear un área de ventas (captación de nuevos clientes) O5. Utilización de otros métodos de publicidad.	F1+O2. Hacer un análisis del mercado enfocado en reconocer quiénes son los principales clientes, para poder captar y fidelizar nuevos. F2+O4. Evaluar necesidades de la organización para acercarse a los aliados correctos. F3+F5+O3. Implementar la diversificación concéntrica para atraer nuevos segmentos de clientes, por consiguiente, el valor que representa cada producto para diferentes consumidores asegura cierto posicionamiento de la marca. F4+F6+O1+O5. Capacitar al personal en la digitalización de archivos y manejo de software para	D1+D3+O3. Poner en práctica el principio de Pareto, es decir "Dedicas el 20% de tu tiempo al 80% de tu trabajo. Si puedes finalizar 80% de tus tareas relativamente rápido, liberarás tu día de trabajo para abordar el 20% del trabajo que le tomará el 80% de tu tiempo". D3+O4. Definir en el organigrama el departamento de ventas, para que empiece en función el mismo. D4+O1. Disponer, clasificar, separar y utilizar medios para eliminar lo que no sirve. D5+O2. Desarrolla un plan logístico amplio e integral para

	cotizaciones. Implementar también métodos tradicionales de publicidad que suelen generar mayor confianza y credibilidad.	tener un mejor manejo de todo lo que abarca la empresa. D6+O5. Utilizar nuevas formas de promoción para potencializar la expansión de la empresa y se ofrezcan todos los servicios mediante campañas llamativas que generen un gran alcance.
Amenazas	**Estrategias FA**	**Estrategias DA**
A1. Pérdida de documentos importantes por la mala organización de cotizaciones y facturas. A2. Mucha competencia en el mercado. A3. Bajo grado de satisfacción del cliente. A4. Aumento del costo de material. A5. Enfoque en un solo canal de publicidad (redes sociales).	F1+A3. Capacitar el equipo de trabajo en servicio al cliente, para que se tenga una excelente atención, ayudando así a mejorar la satisfacción y lealtad del cliente. F2+A2. Aplicar un análisis DOFA para tener una mirada clara del entorno interno y externo. F3+F5+A1. Dividir la jornada en metas, así habrá una mejor identificación del progreso en las actividades desarrolladas en el día a día. F4+F6+A4+A5. Realizar inventarios precisos de la cantidad de suministros que se emplean para producir los servicios y productos, así se podrá conocer con exactitud cuánta cantidad de materia prima se debe adquirir.	D1+D2+A3. Medir los resultados, de principio a fin, para tener un control general de los procedimientos que se llevan a cabo. D3+A4. Determinar los objetivos, para tener una guía en la ejecución de las acciones. D4+A1. Implementar la utilización de un software de facturación electrónica. D5+A2. Realizar un benchmarking para observar los mayores rivales del mercado. D6+A5. Adaptar la empresa para incluir un nuevo lugar conforme la demanda que se presente (abrir una nueva sucursal).

Nota. La tabla refleja las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas de QLQ SA de CV y las estrategias planteadas como propuesta para su crecimiento. *Fuente.* Elaboración propia con base en información recolectada de manera informal (comunicación verbal).

El método de las 5’S está dado por cinco etapas que lo determinan, las cuales en el idioma japonés comienzan con la letra “S”. Estas son:

SEIRI – SEPARAR

SEITON – ORDENAR

SEISO – LIMPIAR

SEIKETSU – ESTANDARIZAR

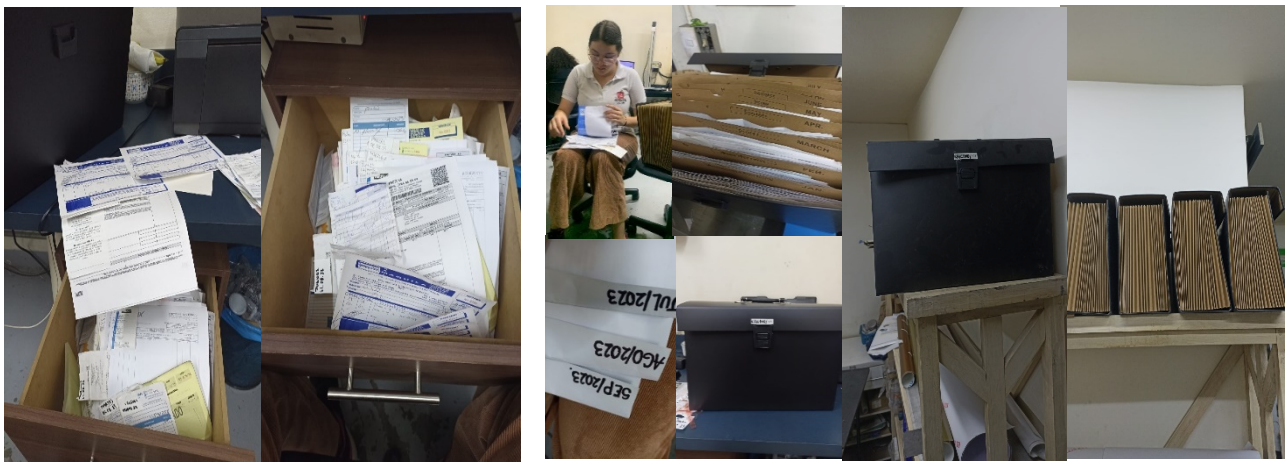
SHITSUKE – AUTODISCIPLINA

Las etapas mencionadas anteriormente se aplicaron de la siguiente manera:

SEIRI – SEPARAR

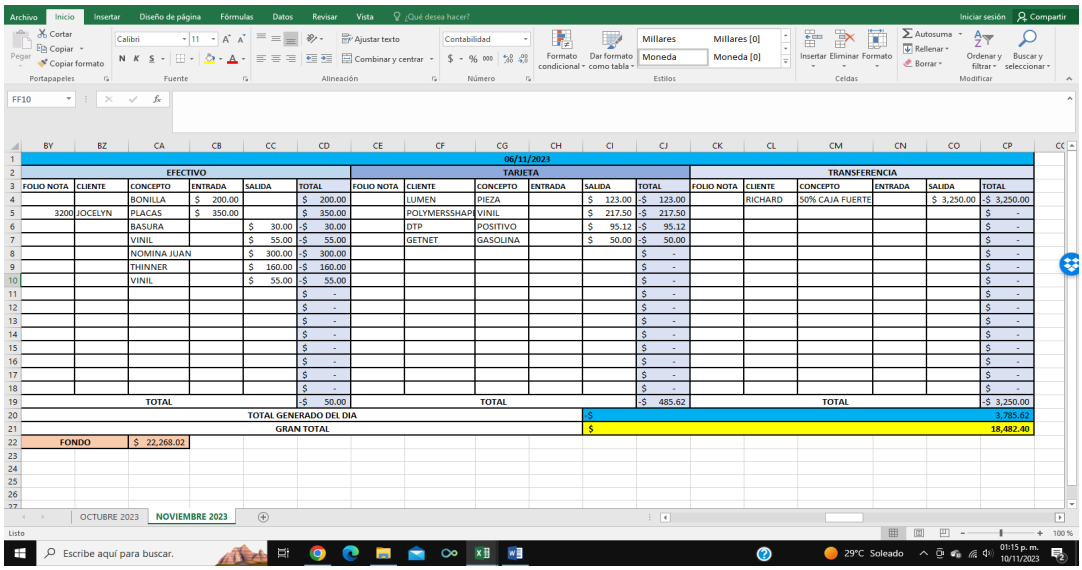
La implementación de la etapa se llevó a cabo con la revisión de la cada área de trabajo. En la primera etapa se hizo lo necesario para Seleccionar y/o clasificar, lo necesario de lo innecesario, los excesos que había para el aprovechamiento del espacio, el orden de documentación como: orden de notas, separación de documentos, archivar los mismos y por ultimo clasificación de documento para que se llevara un mejor orden de la misma en un Excel. En Excel se realizaron formatos para llevar un control documental más detallado de entradas y salidas diarias, control documental de notas que se llevaban solo en físico y se realizó su respectivo formato en Excel y por último se llevó a cabo también la creación de un formato para llevar el control de facturación. Por lo tanto, se asignaron lugares de almacenamiento.

Figura 15. *Antes/Después de Separar*



Nota. La imagen muestra pasante haciendo la aplicación del Seiri. *Fuente.* Elaboración propia.

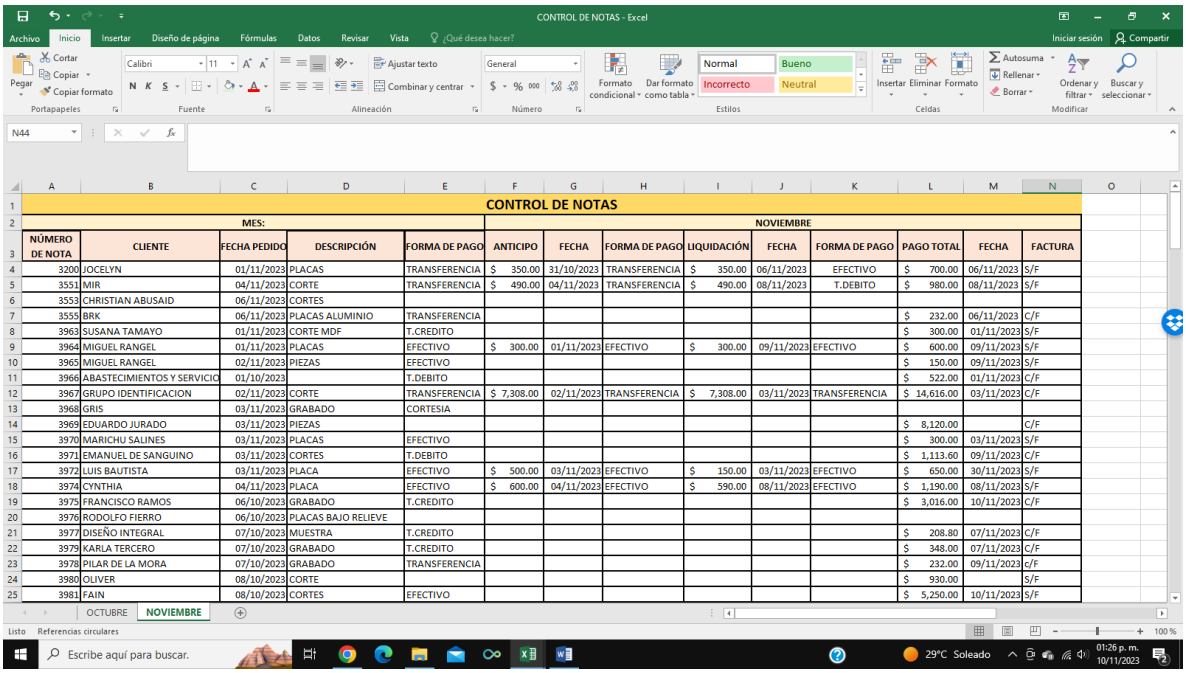
Figura 16. *Formato, donde se lleva el control diario de las entradas y salidas en efectivo, tarjeta y transferencia*



										06/11/2023									
	EFECTIVO						TARJETA							TRANSFERENCIA					
FOLIO NOTA	CLIENTE	CONCEPTO	ENTRADA	SALIDA	TOTAL	FOLIO NOTA	CLIENTE	CONCEPTO	ENTRADA	SALIDA	TOTAL	FOLIO NOTA	CLIENTE	CONCEPTO	ENTRADA	SALIDA	TOTAL		
		BONILLA	$ 200.00		$ 200.00		LUMEN	PIEZA		$ 123.00	-$ 123.00		RICHARD	50% CAJA FUERTE		$ 3,250.00	-$ 3,250.00		
3200	JOCELYN	PLACAS	$ 350.00		$ 350.00		POLYMERSSHAP	VINIL		$ 217.50	-$ 217.50						$ -		
		BASURA		$ 30.00	-$ 30.00		DTP	POSITIVO		$ 95.12	-$ 95.12						$ -		
		VINIL		$ 55.00	-$ 55.00		GETNET	GASOLINA		$ 50.00	-$ 50.00						$ -		
		NOMINA JUAN		$ 300.00	-$ 300.00						$ -						$ -		
		THINNER		$ 160.00	-$ 160.00						$ -						$ -		
		VINIL		$ 55.00	-$ 55.00						$ -						$ -		
					$ -						$ -						$ -		
					$ -						$ -						$ -		
					$ -						$ -						$ -		
					$ -						$ -						$ -		
					$ -						$ -						$ -		
					$ -						$ -						$ -		
					$ -						$ -						$ -		
		TOTAL		-$ 50.00			TOTAL			-$ 485.62				TOTAL			-$ 3,250.00		
		TOTAL GENERADO DEL DIA								-$	3,785.62								
		GRAN TOTAL								$	18,482.40								
	FONDO	$ 22,268.02																	

Nota. La imagen muestra formato, donde se lleva el control diario de las entradas y salidas en efectivo, tarjeta y transferencia. *Fuente.* Elaboración propia.

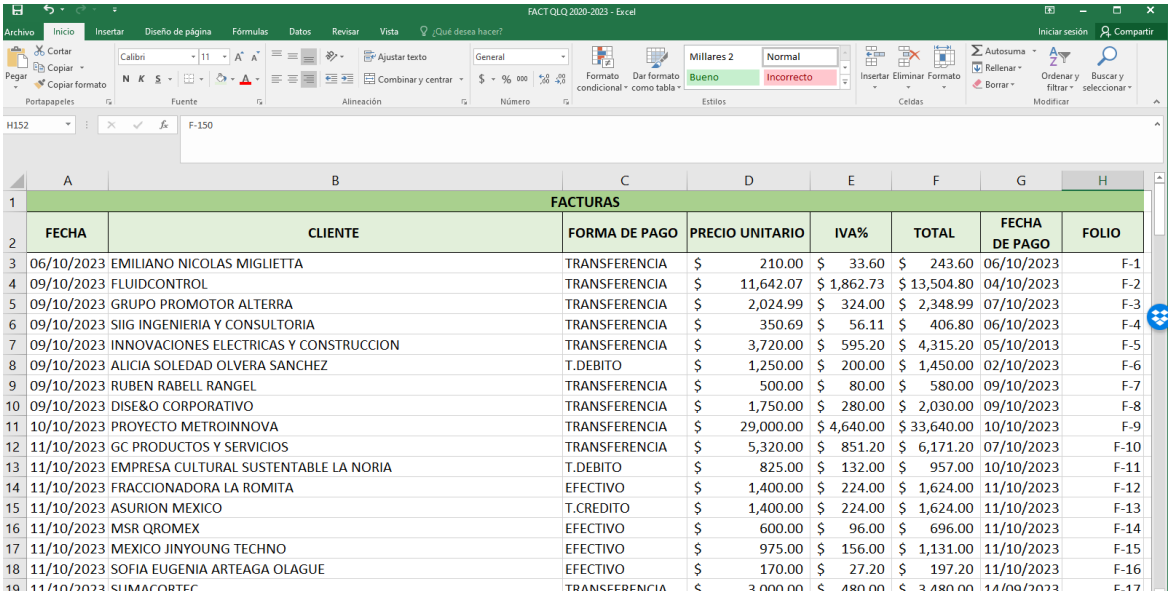
Figura 17. *Control documental de notas*



					CONTROL DE NOTAS									
	MES:					NOVIEMBRE								
NÚMERO DE NOTA	CLIENTE	FECHA PEDIDO	DESCRIPCIÓN	FORMA DE PAGO	ANTICIPO	FECHA	FORMA DE PAGO	LIQUIDACIÓN	FECHA	FORMA DE PAGO	PAGO TOTAL	FECHA	FACTURA	
3200	JOCELYN	01/11/2023	PLACAS	TRANSFERENCIA	$ 350.00	31/10/2023	TRANSFERENCIA	$ 350.00	06/11/2023	EFECTIVO	$ 700.00	06/11/2023	S/F	
3551	MIR	04/11/2023	CORTE	TRANSFERENCIA	$ 490.00	04/11/2023	TRANSFERENCIA	$ 490.00	08/11/2023	T.DEBITO	$ 980.00	08/11/2023	S/F	
3553	CHRISTIAN ABUSAID	06/11/2023	CORTES											
3555	BRK	06/11/2023	PLACAS ALUMINIO	TRANSFERENCIA							$ 232.00	06/11/2023	C/F	
3963	SUSANA TAMAYO	01/11/2023	CORTE MDF	T.CREDITO							$ 300.00	01/11/2023	S/F	
3964	MIGUEL RANGEL	01/11/2023	PLACAS	EFECTIVO	$ 300.00	01/11/2023	EFECTIVO	$ 300.00	09/11/2023	EFECTIVO	$ 600.00	09/11/2023	S/F	
3965	MIGUEL RANGEL	02/11/2023	PIEZAS	EFECTIVO							$ 150.00	09/11/2023	S/F	
3966	ABASTECIMIENTOS Y SERVICIO	01/10/2023		T.DEBITO							$ 522.00	01/11/2023	C/F	
3967	GRUPO IDENTIFICACION	02/11/2023	CORTE	TRANSFERENCIA	$ 7,308.00	02/11/2023	TRANSFERENCIA	$ 7,308.00	03/11/2023	TRANSFERENCIA	$ 14,616.00	03/11/2023	C/F	
3968	GRIS	03/11/2023	GRABADO	CORTESIA										
3969	EDUARDO JURADO	03/11/2023	PIEZAS								$ 8,120.00		C/F	
3970	MARICHU SALINES	03/11/2023	PLACAS	EFECTIVO							$ 300.00	03/11/2023	S/F	
3971	EMANUEL DE SANGUINO	03/11/2023	CORTES	T.DEBITO							$ 1,113.60	09/11/2023	C/F	
3972	LUIS BAUTISTA	03/11/2023	PLACA	EFECTIVO	$ 500.00	03/11/2023	EFECTIVO	$ 150.00	03/11/2023	EFECTIVO	$ 650.00	30/11/2023	S/F	
3974	CYNTHIA	04/11/2023	PLACA	EFECTIVO	$ 600.00	04/11/2023	EFECTIVO	$ 590.00	08/11/2023	EFECTIVO	$ 1,190.00	08/11/2023	S/F	
3975	FRANCISCO RAMOS	06/10/2023	GRABADO	T.CREDITO							$ 3,016.00	10/11/2023	C/F	
3976	RODOLFO FIERRO	06/10/2023	PLACAS BAJO RELIEVE											
3977	DISEÑO INTEGRAL	07/10/2023	MUESTRA	T.CREDITO							$ 208.80	07/11/2023	C/F	
3979	KARLA TERCERO	07/10/2023	GRABADO	T.CREDITO							$ 348.00	07/11/2023	C/F	
3978	PILAR DE LA MORA	07/10/2023	GRABADO	TRANSFERENCIA							$ 232.00	09/11/2023	C/F	
3980	OLIVER	08/10/2023	CORTE								$ 930.00		S/F	
3981	FAIN	08/10/2023	CORTES	EFECTIVO							$ 5,250.00	10/11/2023	S/F	

Nota. La imagen muestra Control documental de notas. *Fuente.* Elaboración propia.

Figura 18. *Control de la facturación*



FACTURAS

FECHA	CLIENTE	FORMA DE PAGO	PRECIO UNITARIO	IVA%	TOTAL	FECHA DE PAGO	FOLIO
06/10/2023	EMILIANO NICOLAS MIGLIETTA	TRANSFERENCIA	$ 210.00	$ 33.60	$ 243.60	06/10/2023	F-1
09/10/2023	FLUIDCONTROL	TRANSFERENCIA	$ 11,642.07	$ 1,862.73	$ 13,504.80	04/10/2023	F-2
09/10/2023	GRUPO PROMOTOR ALTERRA	TRANSFERENCIA	$ 2,024.99	$ 324.00	$ 2,348.99	07/10/2023	F-3
09/10/2023	SIIG INGENIERIA Y CONSULTORIA	TRANSFERENCIA	$ 350.69	$ 56.11	$ 406.80	06/10/2023	F-4
09/10/2023	INNOVACIONES ELECTRICAS Y CONSTRUCCION	TRANSFERENCIA	$ 3,720.00	$ 595.20	$ 4,315.20	05/10/2013	F-5
09/10/2023	ALICIA SOLEDAD OLVERA SANCHEZ	T.DEBITO	$ 1,250.00	$ 200.00	$ 1,450.00	02/10/2023	F-6
09/10/2023	RUBEN RABELL RANGEL	TRANSFERENCIA	$ 500.00	$ 80.00	$ 580.00	09/10/2023	F-7
09/10/2023	DISE&O CORPORATIVO	TRANSFERENCIA	$ 1,750.00	$ 280.00	$ 2,030.00	09/10/2023	F-8
10/10/2023	PROYECTO METROINNOVA	TRANSFERENCIA	$ 29,000.00	$ 4,640.00	$ 33,640.00	10/10/2023	F-9
11/10/2023	GC PRODUCTOS Y SERVICIOS	TRANSFERENCIA	$ 5,320.00	$ 851.20	$ 6,171.20	07/10/2023	F-10
11/10/2023	EMPRESA CULTURAL SUSTENTABLE LA NORIA	T.DEBITO	$ 825.00	$ 132.00	$ 957.00	10/10/2023	F-11
11/10/2023	FRACCIONADORA LA ROMITA	EFECTIVO	$ 1,400.00	$ 224.00	$ 1,624.00	11/10/2023	F-12
11/10/2023	ASURION MEXICO	T.CREDITO	$ 1,400.00	$ 224.00	$ 1,624.00	11/10/2023	F-13
11/10/2023	MSR QROMEX	EFECTIVO	$ 600.00	$ 96.00	$ 696.00	11/10/2023	F-14
11/10/2023	MEXICO JINYOUNG TECHNO	EFECTIVO	$ 975.00	$ 156.00	$ 1,131.00	11/10/2023	F-15
11/10/2023	SOFIA EUGENIA ARTEAGA OLAGUE	EFECTIVO	$ 170.00	$ 27.20	$ 197.20	11/10/2023	F-16
11/10/2023	SUMACORTEC	TRANSFERENCIA	$ 3,000.00	$ 480.00	$ 3,480.00	14/09/2023	F-17

Nota. La imagen muestra Control documental de facturación. *Fuente.* Elaboración propia.

SEITON – ORDENAR

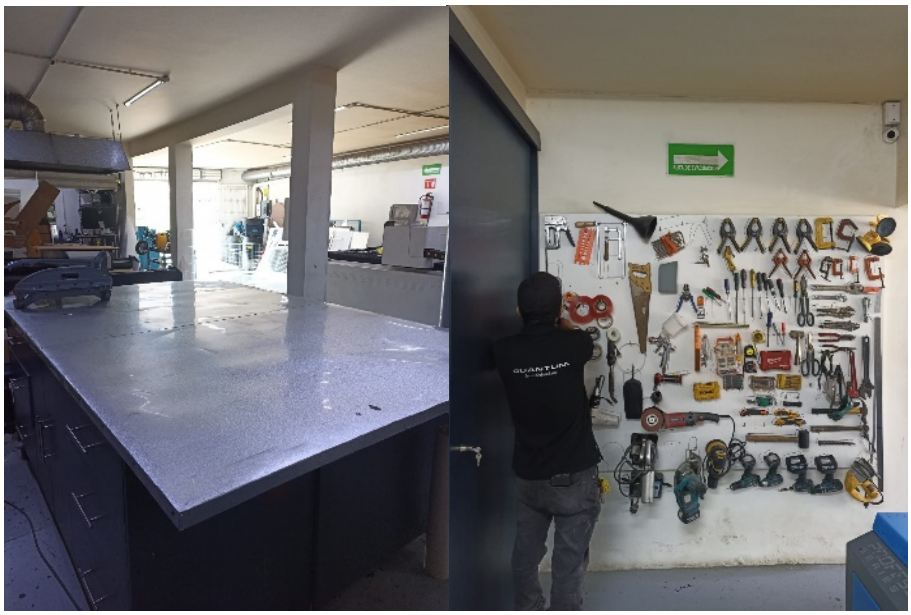
En esta etapa se llevó a cabo la clasificación, liberación de espacios y orden en general del material de trabajo y las herramientas, esto se hizo con la finalidad de que todos estos se encuentren en su lugar y se mantenga la ubicación de los mismos de tal manera que se pueda acceder a ellas con facilidad, ya que una rápida localización ayuda al fácil acceso del material necesario a la hora de la elaboración, corte o grabado de algún producto. Por último, también se evita tiempos de retrasos potenciales errores, eliminación de pérdidas por errores y por ende la reducción en compras de nuevos materiales por pérdidas, se lleva un mejor control visual que identifique herramientas y materiales, aparte de la armonización de las áreas de trabajo.

Figura 19. *Antes del SEITON*



Nota. La imagen muestra el antes de la aplicación del Seiton. *Fuente.* Elaboración propia.

Figura 20. *Después del SEITON*



Nota. La imagen muestra el después de la aplicación del Seiton. *Fuente.* Elaboración propia.

SEISO – LIMPIAR

La aplicación de esta etapa se hizo en conjunto con las anteriores dos etapas (Seiri – Separar y Seiton – Ordenar) ya que al separar y ordenan también se hace necesario limpiar polvo, mugre e impurezas de las herramientas o materiales del área y de la propia área de trabajo. En esta etapa se quiso también inculcar a los trabajadores a mantener día con día la limpieza como parte del trabajo cotidiano de sus áreas de trabajo. Al hacer la aplicación de lo mencionado anteriormente se logró disponer de áreas más organizadas y pulcras.

Figura 21. *Antes/Después del SEISO*



Nota. La imagen muestra la aplicación del Seiso. *Fuente.* Elaboración propia.

SEIKETSU – ESTANDARIZAR

La aplicación de la estandarización se llevó a cabo en el tiempo, es decir que lo que se logró con la aplicación de las tres etapas anteriores se ha conservado y, por la tanto, las probabilidades que el área de trabajo vuelva a estar desordenada, sucia y sea complicado trabajar ahí, disminuyó, ya que se implementa dentro de la cultura organizacional la separación, el orden y la limpieza.

El cumplimiento de la estandarización se evidencio gracias a que se mantuvo el grado de limpieza, distribución y orden, logrando así alcanzar el acatamiento de las tres primeras etapas de las 5'S por parte del personal.

Figura 22. *Antes/Después del SEIKETSU*



Nota. La imagen muestra la aplicación del Seiketsu. *Fuente.* Elaboración propia

SHITSUKE – AUTODISCIPLINA

Ya en esta etapa final de la aplicación de las 5'S se tomó en cuenta el cumplimiento de las normas establecidas, es decir en las anteriores etapas se hizo limpieza, se ordenó, se almacenó y además se estableció un día del mes para la aplicación de las mismas, donde el orden y la limpieza priman, se evidenció que tener cada una de las áreas de trabajo limpias y en orden facilita el trabajo, reduce los tiempos de búsqueda, se tiene un mejor control documental, promueve hábitos también en cada trabajador acerca del cumplimiento de las normas y estándares que debe hacerse y, por último y no menos importante, mejora el respeto propio y hacia los demás.

Ahora se tienen:

Áreas limpias.

Un clima organizacional más grato.

Visualmente para los clientes un centro de trabajo más atractivo para laboral.

Personal más comprometido con la nueva cultura organizacional de la limpieza, el orden, respeto y cuidado por los recursos de la empresa.

La concientización por el propio trabajador con el control personal de las actividades.

Mejor comunicación.

Control documental y digital de las notas, entradas, salidas y facturas que se realizan día con día.

Mejora continua.

Figura 23. *Cumplimiento del SHITSUKE*



Nota. La imagen muestra la aplicación del Shitsuke. *Fuente.* Elaboración propia

3.1.1.2 Análisis del diagnóstico

En el diagnóstico, lo que se buscó fue saber analizar la situación actual de QLQ antes de la aplicación del método 5'S, con la finalidad de valorar la eficacia de dicho método y los resultados obtenidos. La información necesaria para el mismo, está basada en indicadores que determinan los estándares de orden y limpieza.

En primer lugar, se recolectó la información mediante observación directa, tomando fotos del estado del área a estudiar, evidencias que se encuentran en las figuras expuestas en los ítems anteriores. Prontamente, se entrevistaron informalmente a los trabajadores de la organización en donde también se pudo hacer una relección de información valiosa. Fue indispensable estar al tanto de la manera actual en la que se realizan todas sus actividades cotidianas; ya que son ellos los que representan la fuente más segura para el análisis de la situación real de la empresa, este análisis también presentado en la matriz DOFA. Por último, se empezaron a realizar recomendaciones y capacitación al personal más formalmente para que se siga haciendo la implementación de las 5'S y por consiguiente siga en mejora continua la organización.

3.1.2 Implementar un inventario de materiales en existencia con un stock de seguridad

Respecto al segundo objetivo planeado en el desarrollo de la pasantía, se implementó un inventario de materiales en existencia con un stock de seguridad, lo cual se ejecutó a través de las siguientes actividades:

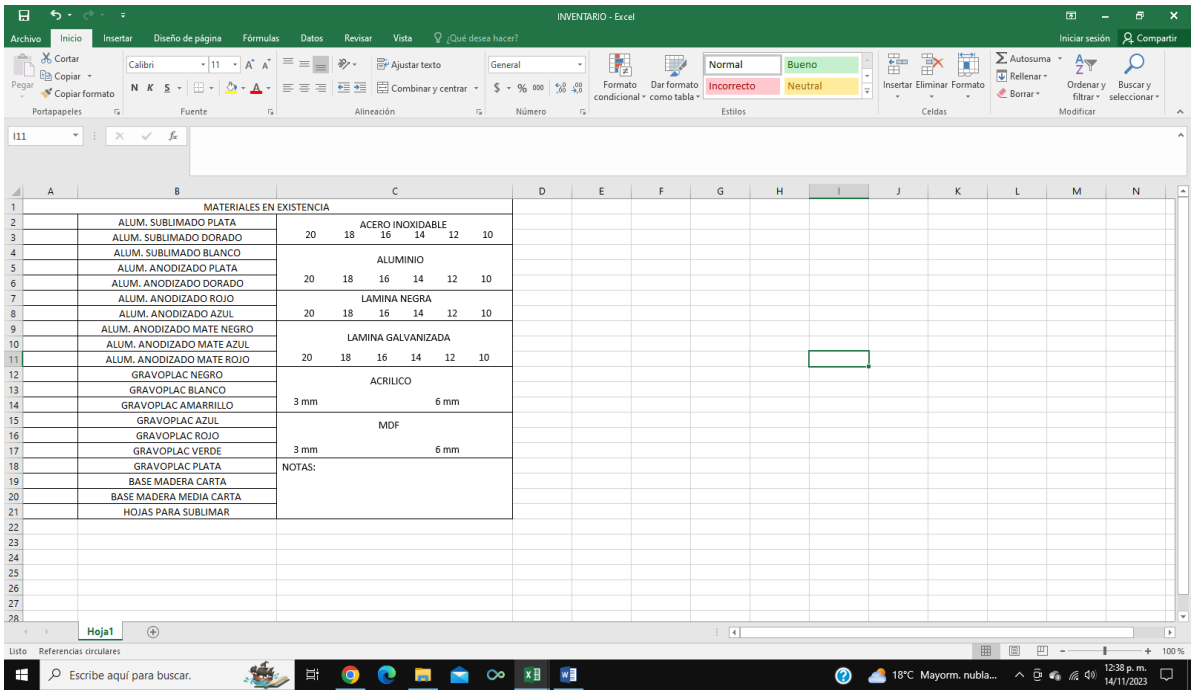
3.1.2.1 Diseñar formato para realización de inventario de los diferentes materiales en existencia

La realización de inventario es necesaria en la organización, como se expuso en la matriz DOFA, es uno de los causantes de desorganización y además causante de hacer compras innecesarias al no saber con qué materiales cuenta la empresa. Llevar un buen control de inventario es beneficioso para la empresa ya que permite que se conozca la rotación de los materiales, lo que a su vez también tiene mucho que ver con las decisiones

que se toman acerca de los proveedores y las cantidades de existencias que deben permanecer para cumplir con lo demandado por los clientes. Además, ahora con la realización del mismo se garantiza que no haya pérdidas, robos o excesos de productos.

Para la realización de este formato primero se tuvo en cuenta la mercancía y los movimientos de esta, designando así también los encargados de ejecutarlo; después, se hizo una lista con los materiales con los que se lleva cabo la producción, llevando así primero el conteo y registro del stock actual de materiales, verificando así las condiciones de todo lo existente. Por último, se estableció que cada viernes de la semana se llevara a cabo el conteo de verificación para llevar un mejor control de inventario.

Figura 24. *Formato de inventario*

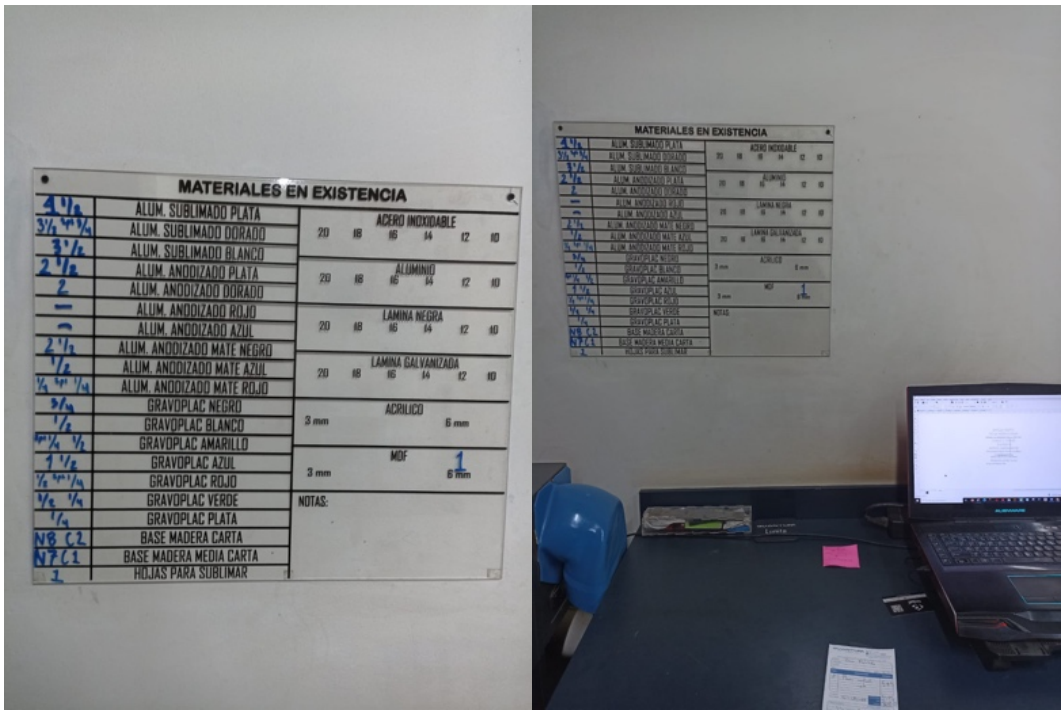


Nota. La imagen muestra el desarrollo del formato de inventario. *Fuente.* Elaboración propia

3.1.2.2 Aplicar inventario.

Para la aplicación del inventario se llevó a cabo la realización de mismo en la empresa en un material llamado acrílico y por medio de un positivo se llevó a cabo el grabado de inventario, quedando así una limada que va ir ubicada en el área de producción y sus responsables serán los dos encargados de producción que se encuentran en esta área. Se decidió llevar acabo de esta manera, ya que se llegó a la conclusión de que la materia no fluctúa mucho lo que da la posibilidad que los responsables del inventario estén atentos y tomen nota con rapidez de la existencia o no del mismo. Esta herramienta permitió al equipo de producción gestionar toda la información relacionada a la mercancía de la empresa.

Figura 25. *Impresión en acrílico del inventario hecho en la empresa.*



Nota. La imagen muestra la impresión de acrílico de inventario. *Fuente.* Elaboración propia.

3.1.3 Diseñar un mapa de procesos sobre la elaboración del producto

Finalmente, el tercer objetivo desarrollado en la pasantía, tuvo que ver con el diseño de un mapa de procesos sobre la elaboración del producto, el cual se realizó mediante las actividades que a continuación se muestran.

3.1.3.1 Establecer cargos y procesos clave

Como anteriormente se ha planteado, uno de los problemas más notables en la organización tiene que ver con la falta de designación de cargos, actividades y procedimientos que se deben cumplir; de ahí que se haga necesario la descripción de puestos ya que es algo esencial para llevar una correcta gestión de talento humano, ayudando a maximizar la productividad y a potencializar las habilidades de todo el equipo de trabajo. Sabido esto, se hará una acertada definición de responsabilidades y tareas, así como de las capacidades que debe presentar cada uno en sus deberes diarios según su área de trabajo. De esta manera se podrá aporta valor, además de contribuir al cumplimiento de los objetivos empresariales.

Tabla 5

Manual de funciones y procedimiento QLQ

CARGO	DEPENDECIA	NUMERO DE CARGO	PROCEDIMIENTO
DIRECTOR GENERAL	JUNTA GENERAL	UNO (1)	1. Preparar los planes y presupuestos de venta. 2. Revisar la descripción de funciones de cada uno de los equipos integrados en su área de responsabilidad. 3. Revisar el registro contable, administrativo y archivar en la base de datos. 4. Dar seguimiento a los asuntos pendientes en la reunión con directores.

			5. Autorización de documento.
GERENTE GENERAL	JUNTA GENERAL	UNO (1)	1. Elaboración y trámite de orden de pago. 2. Procedimiento/ conciliación y registro contable de aportes. 3. Resolver problemas internos para que no afecten a la imagen de la compañía 4. Realización de controles establecidos sobre la aplicación de los fondos asignados a su área. 5. Atención al cliente. 6. Reenvía correos institucionales a Gerente General para su conocimiento y efectos correspondientes. 7. Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
JEFA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE	UNO (1)	1. Clasificar, registrar, analizar o interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido. 2. Llevar los libros mayores de acuerdos con la técnica contable y los auxiliares necesarios. 3. Preparar y presentar informes sobre la situación financiera que exijan los entes de control mensualmente. 4. Analizar cada uno de los datos de los clientes. 5. Solicitar a los clientes nombre, domicilio y persona de contacto. 6. Revisar y mantener actualizados los registros contables utilizados para el control de ventas. 7. Registrar y monitorear las transacciones derivadas de las ventas. 8. Informar al cliente plazo de pago, formas y entrega de pedido y descuentos. 9. Autorizar por escrito las órdenes de compra.
JEFE DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	UNO (1)	1. Comprar materiales, planificar el inventario y supervisar la eficiencia del almacén. 2. Ayudar para que los procesos de la organización sigan cumpliendo la ley. 3. Gestionar presupuestos y previsiones 4. Estar siempre puntual en la oficina. 5. Gestionar la logística interna.
LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	UNO (1)	1. Saludar amablemente. 2. Abrir las oficinas y hacer limpieza de las mismas. 3. Realizar la limpieza de las oficinas alternas. 4. Mantener la limpieza de las instalaciones sanitarias
RECEPCIÓN Y RRHH	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	UNO (1)	1. Saludar amablemente, mostrar respeto y hacer sentir importante al cliente. 2. Llegar puntual al trabajo. 3. Ser ágil a la hora de subir los productos deseados. 4. Acomodar de manera ordenada los productos en el vehículo de transporte. 5. Tratar con cuidado cada producto para evitar daños innecesarios. 6. Llevar un control de las herramientas o productos entregados.

			7. Dar a conocer las promociones que puedan interesar al comprador. 8. Ordenar de forma rápida los productos para que se vean más visibles.
COORDINADOR DE TRANSPORTE	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	UNO (1)	1. Conducir el vehículo atendiendo al alcance del trabajo. 2. Transportar los productos, material de trabajo o mercancía. 3. Cumplir con los reglamentos de tránsito terrestre. 4. Inspeccionar el vehículo, así como los accesorios asignados antes del inicio de las actividades diarias. 5. Revisar la mercancía en la carga/descarga y reportar daños.
AUXILIAR DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	UNO (1)	1. Llegar puntual al trabajo. 2. Ser ágil a la hora de bajar los productos deseados. 3. Tratar con cuidado cada producto para evitar daños innecesarios. 4. Ser atento cuando se haga un pedido para evitar así demoras u retrasos.

Nota. La tabla refleja manual de funciones y procedimientos de QLQ SA de CV. *Fuente.* Elaboración propia con base en información recolectada de manera informal (comunicación verbal).

3.1.3.2 Elaborar un mapa de procesos desde la solicitud del cliente, hasta la entrega del producto para mejorar su calidad.

La elaboración del mapa de procesos se hace necesario en la empresa ya que no hay una representación de todos los procesos que se llevan a cabo en la organización, haciendo así menos eficaz los procesos que se llevan cotidianamente.

Para la elaboración del mapa de procesos se identificaron primero los procesos a mapear, estos fueron:

Procesos estratégicos:

Los procesos estratégicos, forman el soporte de la toma de decisiones relacionadas con la planificación, las estrategias y la mejora continua en la organización. Como procesos estratégicos para la organización tenemos:

Mercadotecnia: En este proceso estratégico lo que se quiere es mejorar la calidad de los productos, esto ayuda además que la empresa identifique las oportunidades en el mercado y las tendencias del consumidor lo que nos permite realizar productos y servicios que en religan satisfagan las necesidades de los clientes.

Gestión estratégica: En la gestión estratégica se analiza el sector con el fin de tomar decisiones que mantengan a la empresa en el mercado.

Comunicación con el cliente: Una buena comunicación con los clientes crea fidelización y lealtad, esto también proporciona un incremento en ventas y rentabilidad ya que se crean clientes satisfechos que van a seguir recurriendo a la empresa para la adquisición de un producto o servicio.

Procesos operativos.

Recepción de pedidos: Espacio con el que se puede impactar positivamente a clientes.

Ventas físicas y ventas digitales: Se tiene presencia tanto física, como online aumentando esto las oportunidades de negocio.

Producción: En este punto se aproxima un bien o servicio para que éste pueda satisfacer las necesidades de los consumidores.

Revisión: En esta etapa del proceso operativo se ayuda a encontrar errores cometidos y se busca soluciones para mejorar la calidad de los productos y/o servicios.

Clientes: Por último, el producto llega a manos del cliente para su entera satisfacción.

Procesos de apoyo.

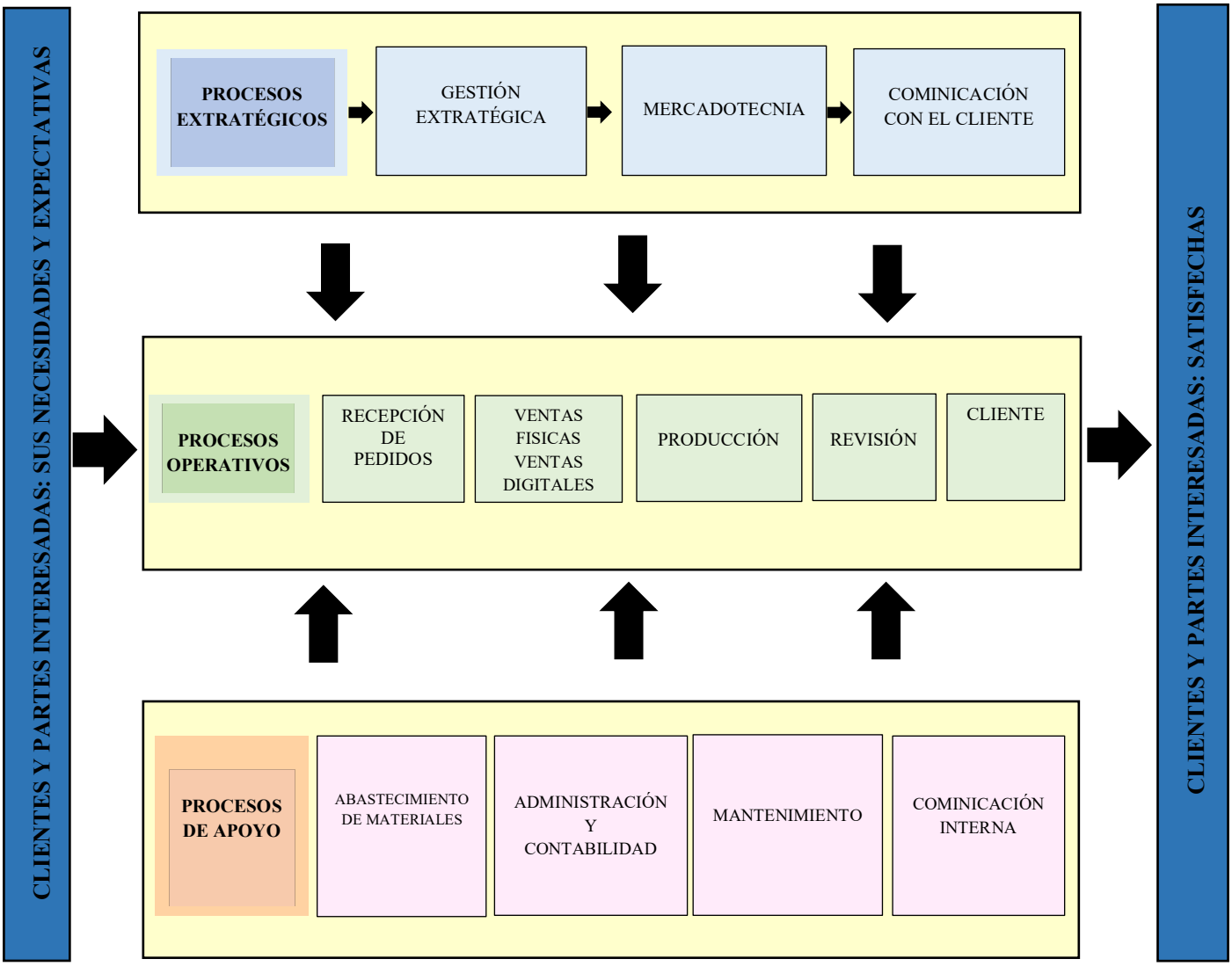
Abastecimiento de materiales: En el abastecimiento se consigue todo lo que la empresa necesita para realizar las actividades y así, poder entregar nuestro producto o servicio a nuestros clientes sin contratiempos.

Administración y contabilidad: Llevar un control de ambas es importante ya que al saber cuáles son sus activos, deudas u obligaciones y su capital se logra el manejo de los recursos con decisiones financieras.

Mantenimiento: Tener las áreas de trabajo limpias y ordenadas va evitar situaciones peligrosas, accidentes y problemas de salud para su equipo, como también disminuye pérdidas por paradas de la producción.

Comunicación interna: Dentro de la organización es de suma importancia para su buen funcionamiento el tener una buena comunicación interna ya que sin ella no es posible que se lleven a cabo las tareas de manera eficaz. Fomentar la comunicación y la interacción entre el equipo de trabajo, gerentes y directores armoniza el ambiente laboral y por ende la comunicación va ser asertiva.

Figura 26. *Mapa de procesos QLQ*



Nota. La figura refleja el mapa de procesos de QLQ SA de CV. *Fuente.* Elaboración propia.

3.1.3.3 Capacitación al personal

La última actividad es de suma importancia ya que al realizar la capacitación interna al personal lo que se quería lograr era transmitir los conocimientos y apoyar los mismos de manera previa, aplicados en las actividades anteriores. La idea de esta etapa de capacitación al personal es que el personal sea cociente de la importancia y beneficios que implica tener si áreas de trabajo en orden, limpias y sean responsables y disciplinados con esta nueva cultura organizacional.

La capacitación se realizó en primer lugar a todo el personal en donde fue necesario para su realización:

- Material didáctico.
- Diapositivas en PowerPoint.
- Tres sesiones de 40 min.
- Acondicionamiento del área de producción para realizar las capacitaciones.

Capacitación:

La capacitación se dividió en tres partes, las cuales constaron de lo siguiente:

1 Etapa

Se hizo una concientización de la importancia de la aplicación de las 5S, como se puede adoptar dentro de la cultura organizacional de la organización y así mismo se expuso

las ventajas que trae la perduración de su implementación en el tiempo. Se hizo una explicación muy clara, de su definición, de sus etapas, de su aplicación y todo lo positivo que trae esta herramienta de gran valor para la mejora de la organización y la limpieza del área de trabajo.

2 Etapa

En segundo lugar, se hizo la socialización de la importancia que tiene establecer cargos y procesos clave, como también se dio una explicación concisa del manual de funciones y procedimientos hecho anteriormente en las actividades pasas.

3 Etapa

Por último, se realizó una explicación de todo lo que implica la elaboración de un mapa de procesos desde la solicitud del cliente, hasta la entrega del producto para mejorar su calidad.

Figura 27. *Capacitación al personal*



Nota. La imagen refleja la capacitación realizada al equipo QLQ SA de CV. *Fuente.*

Elaboración propia.

Capítulo 4. Diagnóstico final

El apoyo dado en la empresa QLQ S.A. de C.V., fue de gran importancia en el crecimiento personal, profesional y laboral, toda vez que la práctica desarrollada en el segundo semestre del año 2023, ayuda al desempeño y aplicación de aquellos conocimientos obtenidos durante la carrera como Administrador de Empresas, mediante las actividades desarrolladas en el área administrativa de la misma.

Al ser la encargada como asistente, de mejorar y fortalecer los procesos del área administrativa de la empresa QLQ S.A de C.V, en la ciudad de Querétaro, México, en compañía del jefe inmediato en la organización, además del director de la pasantía, se gestionaron tareas o actividades que fueron plasmadas en el plan de trabajo inicial, lo cual conlleva a la mejora continua de la empresa desde su área objetivo, donde a partir de un diagnóstico de su situación actual y la aplicación de la Metodología 5´S, además de colaborar en las actividades de la misma, se pudo diseñar un formato de inventario y un mapa de procesos, buscando establecer orden a cada uno de los cargos que en ella se encuentran, además de la creación de un mapa que indique el proceso de elaboración del producto.

Al finalizar la etapa de acompañamiento en la empresa, es de gran satisfacción ya que se lograron los objetivos propuestos, como lo fueron la realización de un diagnóstico de la situación actual en la empresa QLQ S.A de C.V., se implementó un inventario de materiales en existencia con un stock de seguridad; y el diseño de un mapa de procesos sobre la elaboración del producto.

En este orden de ideas, el área administrativa de la empresa QLQ S.A. de C.V., fue organizada mediante la separación de todos sus elementos y archivos físicos, se ordenó y limpió con el fin de darle un mejor ambiente laboral desde su aspecto físico, estandarizando lo desarrollado, además de buscar que se mantenga la autodisciplina en la empresa por parte de sus empleados, buscando concientizarlos de la importancia de estos aspectos para un mejor clima y rendimiento laboral.

Capítulo 5. Conclusiones

Al cumplir con el proceso de pasantías, se concluye que:

Desde el primer objetivo, se muestra el proceso de realizar un diagnóstico de la situación actual en la empresa QLQ S.A de C.V., centrado en la investigación y aplicación de la Metodología 5'S, el cual ha proporcionado una visión integral y detallada de la organización. El análisis del diagnóstico revela tanto áreas de fortaleza como oportunidades de mejora; igualmente, la implementación de la Metodología 5'S ha arrojado resultados positivos, evidenciando la eficacia de esta herramienta en la optimización de procesos, la mejora del entorno laboral y el impulso de la eficiencia operativa; de esta manera, la empresa ha logrado identificar y eliminar desechos, mejorar la organización de espacios de trabajo, y fomentar una cultura de responsabilidad compartida en el mantenimiento del orden y la limpieza.

Para el segundo objetivo, se desarrolló la implementación exitosa de un inventario de materiales en existencia con un stock de seguridad ha representado un paso significativo hacia la optimización y control eficiente de los recursos en la empresa. La creación y aplicación de un formato específico para la realización del inventario ha demostrado ser una herramienta clave en este proceso, permitiendo una recopilación sistemática y precisa de la información sobre los diferentes materiales disponibles. De esta manera, la aplicación del inventario no solo se traduce en un mayor control y eficiencia en la gestión de los recursos, sino que también facilita la toma de decisiones informadas. Por lo anterior, la disponibilidad de datos actualizados sobre los niveles de inventario y el stock de seguridad permite a la

empresa planificar de manera más precisa las compras, evitar excesos innecesarios y, en última instancia, mejorar la rentabilidad.

Finalmente, el diseño y desarrollo del mapa de procesos para la elaboración del producto ha aportado claridad y estructura a todas las etapas involucradas, desde la solicitud del cliente hasta la entrega final; además, la inclusión de actividades para establecer cargos y procesos clave ha permitido una comprensión más profunda y detallada de cada fase, facilitando la identificación de áreas de mejora y la optimización de la calidad del producto. Igualmente, este mapa no solo se convierte en una herramienta valiosa para el entendimiento interno, sino que también sienta las bases para una comunicación más efectiva con los clientes.

Capítulo 6. Recomendaciones

Luego de culminar la pasantía, se recomienda:

De acuerdo con el diagnóstico realizado, el análisis también ha identificado áreas de oportunidad que requieren atención y acción inmediata. Estas áreas podrían incluir la necesidad de fortalecer la capacitación del personal en la metodología, abordar posibles resistencias al cambio y ajustar procesos específicos que no estén alineados con los principios de las 5'S.

De otro lado, la introducción de un stock de seguridad brinda a la empresa una capa adicional de resiliencia frente a posibles variaciones en la demanda o interrupciones en la cadena de suministro. Por lo anterior, se recomienda mantener la implementación del inventario de materiales en existencia con un stock de seguridad, teniendo en cuenta que esta medida no solo asegura la continuidad de las operaciones, sino que también minimiza el riesgo de escasez de materiales, lo que podría afectar negativamente la producción y el cumplimiento de los compromisos con los clientes.

Finalmente, la orientación hacia la mejora de la calidad del producto se ha visto reforzada a través del enfoque de mapeo de procesos, por lo tanto se recomienda que el diseño del mapa de procesos se haga efectivo con su implementación, toda vez que, al comprender y optimizar cada paso del proceso de elaboración del producto, la empresa estará mejor posicionada para cumplir con las expectativas del cliente y ofrecer productos de alta calidad de manera consistente. Este enfoque sistemático hacia la mejora continua promete

beneficios sostenibles a largo plazo en términos de eficiencia operativa y satisfacción del cliente.

Referencias

1 Corintios 13:4-8. (s.f.). *YouVersion*. Obtenido de YouVersion | La Biblia App | Bible.com: https://www.bible.com/es/bible/103/1CO.13.4-8.NBLA

Asana, T. (15 de agosto de 2022). *Mapa de procesos: cómo crear uno para tu proyecto*. Obtenido de https://asana.com/es/resources/process-mapping

Congreso de la República. (1996). *Constitución Política de Colombia.* Bogotá: Congreso de la República.

Evaluando ERP. (2023). *Qué es y cómo elaborar un mapa de procesos*. Obtenido de https://www.evaluandoerp.com/elaborar-mapa-procesos/

Función Pública. (2000). *Ley 590 de 2000.* Bogotá: Congreso de la República.

Instituto Europeo de Posgrado. (2018). *Las 6 principales funciones de un Asistente Administrativo*. Obtenido de Universidad Europea: https://www.iep-edu.com.co/funciones-asistente-administrativo/

Ionos Startup Guide. (2023). *El inventario*. Obtenido de https://www.ionos.es/startupguide/gestion/que-es-un-inventario/#:~:text=El%20inventario%20es%20el%20documento,empresa%20en%20un%20momento%20determinado.

López, J. M. (07 de Noviembre de 2017). *El método de las 5S*. Obtenido de Comtecquality.com: https://comtecquality.com/blog/es/2017/11/07/el-metode-de-les-5s/

NTC ISO 9001. (23 de septiembre de 2015). *Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001*. Obtenido de https://doc-0g-64-appsviewer.googleusercontent.com/viewer/secure/pdf/gjjk4pa95a56diolir8s6jeih0h0283u/g0a

Piñero, E., Vivas, F., & Flores, L. (2018). Programa 5S´s para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo. *https://www.redalyc.org/journal/2150/215057003009/html/*, 7.

Rivera, L. (3 de Junio de 2019). *Método de las 5S: orden, limpieza y disciplina.* Obtenido de https://www.limpiezasrivera.com/2019/7/2/metodo-5s

Ruiz, M. (07 de febrero de 2021). *Metodología 5S, ¿qué es y para qué sirve?* Obtenido de https://milagrosruizbarroeta.com/metodologia-5s-que-es/