

# PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA COMERCIAL UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE

*Data de submissão: 21/01/2024*

*Data de aceite: 01/04/2024*

### **Carlos Alberto Pérez Canul**

Doctor en Ciencias de la Administración  
Universidad Autónoma de Campeche  
Campeche, México  
<https://orcid.org/0000-0002-7219-8912>

### **Charlotte Monserrat Llanes Chiquini**

Universidad Autónoma de Campeche  
Campeche, México  
<https://orcid.org/0000-0001-8389-5943>

### **Amor Alondra Quintal González**

Universidad Autónoma de Campeche  
Campeche, México

### **Roger Manuel Patrón Cortés**

Universidad Autónoma de Campeche  
Campeche, México

### **Thania del Carmen Tuyub Ovalle**

Universidad Autónoma de Campeche  
Campeche, México

### **Cindy Janette Gómez Rosado**

Universidad Autónoma de Campeche  
Campeche, México

**RESUMEN:** En las empresas comerciales, el área de operaciones y en especial las áreas de almacén y logística tienen una gran importancia e impacto en el éxito económico de la misma, por lo que deben realizar las

actividades siguiendo un proceso o método científico establecido y no de forma empírica y sobre la marcha. Aunque los procesos se pueden realizar de manera eficiente y se cumplan en tiempo y forma con el cliente o mayorista, en la empresa no se sigue un lineamiento establecido o estandarizado para asegurar el éxito de esta ante cualquier situación, y es de esta problemática que surge la necesidad de una estandarización de procesos dentro del área.

El proyecto de transformación que se presenta tiene como objetivo el de poder potencializar los procesos de la empresa, en específico en del área de almacén y logística de la misma, a través de la estandarización de los procedimientos operativos mediante la elaboración de un manual.

Dentro del área de almacén y logística, se realizó un aprendizaje en conjunto de los procesos realizados, así como también se tuvo la oportunidad de aportar ideas nuevas para poder realizar los procesos de una manera más eficiente y al mismo verificar si se cumplían los estándares organizacionales establecidos.

El resultado final fue la presentación del manual de procedimiento del área de almacén y logística de la empresa estudiada.

**PALABRAS-CLAVE:** Procesos, manuales, productividad.

# PROPOSAL FOR STANDARDIZATION OF PROCEDURES IN THE LOGISTICS AREA OF A COMPANY LOCATED IN THE CITY OF SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, MEXICO

**ABSTRACT:** In commercial companies, the operations area and especially the warehouse and logistics areas have great importance and impact on its economic success, which is why they must carry out activities following an established scientific process or method and not in an empirically and on the fly. Although the processes can be carried out efficiently and are completed in a timely manner with the client or wholesaler, the company does not follow an established or standardized guideline to ensure its success in any situation, and it is from this problem that arises. the need for standardization of processes within the area.

The transformation project presented aims to enhance the company's processes, specifically in the warehouse and logistics area, through the standardization of operating procedures through the development of a manual.

Within the warehouse and logistics area, a joint learning of the processes carried out was carried out, as well as the opportunity to contribute new ideas to be able to carry out the processes in a more efficient way and at the same time verify if the organizational standards were met. established.

The final result was the presentation of the procedure manual for the warehouse and logistics area of the company studied.

**KEYWORDS:** Processes, manuals, productivity.

## INTRODUCCIÓN

### Antecedentes

El conocimiento comprende las cogniciones de los sujetos, implica la participación de otras cualidades en el proceso, como las habilidades, las destrezas y las competencias a partir de las cuales los individuos suelen solucionar problemas en la práctica (Pons & Sánchez, 2011). Podemos considerar esta afirmación como una herramienta para el desarrollo de distintas tareas permitiendo con ello el correcto uso del tiempo y a su vez el cumplimiento de las metas establecidas.

La principal manera de obtener conocimiento en una organización es a través de la capacitación, la cual es esencial para el cumplimiento de las tareas, dado que es el proceso por el cual los trabajadores adquieren herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo.

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) tienden a sobrevivir un periodo corto de tiempo en el mercado donde se desempeñan, debido al desconocimiento de técnicas de administración que permitan la elaboración de factores de control de sus recursos.

Las irregularidades observadas en este sector, se relaciona a la falta de actualización de sus procesos o poca preparación ante los factores de su entorno que afectan a sus operaciones.

El presente trabajo de investigación se desarrolló con base en la información obtenida de una empresa comercial, la cual aportó datos verídicos con el fin de que se logre una mejora significativa en sus procesos operativos.

## Objetivo

Estandarizar las actividades propias del área de almacén y logística de una empresa comercial mediante la elaboración de un manual de procedimientos con el fin de maximizar la productividad y competitividad de esta.

## MARCO TEÓRICO

Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. (Ramos, 2014). Estas herramientas empresariales transmiten información recopilada con el fin de guiar a personas para alcanzar un fin u objetivo determinado, ya que van desglosando los pasos necesarios que necesitan realizarse hasta llegar al cumplimiento.

Aunque son denominados recursos empresariales, los manuales están presentes en la mayoría de los lugares hoy en día, ya que su concepto, claro y directo de proporcionar el procedimiento de realización de actividades rápidamente fue adoptado para distintos entornos cotidianos. Hoy podemos encontrarlos en todos lados, desde empresas establecidas y con muchos años de antigüedad, así como en juguetes para niños, que indiquen la manera de ensamblar y el funcionamiento, sin embargo, para la comprensión del presente proyecto debemos de visualizar los manuales como una herramienta administrativa. Las primeras fuentes de utilización de los manuales como instrumento administrativo datan de la Segunda Guerra Mundial, en la cual sirvieron para capacitar al personal cuando estaba al frente de batalla. (Duhalt, 1977)

Para Benjamín Franklin y Guillermo Gómez Ceja “los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas de procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus áreas”. (Franklin, 2002) y (Gómez, 2002)

Los manuales administrativos dentro de una empresa u organización, además de poder transmitir órdenes y dar un seguimiento a través de pasos revisados y aprobados, tienen la función de ser informantes y servir de orientación hacia los colaboradores en torno a las decisiones administrativas que se realizan. Son de carácter muy dinámico y se consideran de los métodos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, así mismo, al mismo tiempo deben de estar sujetos a periodos de adaptaciones con el fin de poder ser actualizados o renovados dependiendo de las necesidades cambiantes de la organización.

Los manuales administrativos cuentan con un gran listado de ventajas, las cuales aportan a la empresa en donde son establecidos. Muchas veces estas notorias ventajas son variables y se diferencian dependiendo de la naturaleza y las funciones de la empresa en donde esta aplicado, sin embargo, diferentes autores coinciden en que estas ventajas pueden generalizarse y enlistarse independientemente del giro o naturaleza de la organización en sí. Entre las principales ventajas de los manuales administrativos podemos encontrar:

- Se visualiza a la administración o área a aplicar entera en conjunto.
- Los empleados tienen conocimiento de su función dentro del organismo o biblioteca.
- Permite la uniformidad en el trabajo.
- Permite el ahorro de tiempo y esfuerzos.
- Disminuye la carga de supervisión.
- Simplifica el trabajo y el control de costos
- Evita las implementaciones de procedimientos incorrectos.

Podemos concluir que la implementación de un manual de procedimientos, siguiendo los pasos establecidos de manera correcta para su realización, proporciona grandes beneficios a las empresas ya que es una herramienta de gran valor y aportación organizacional.

## **METODOLOGÍA**

El proyecto de la elaboración del manual de procedimientos se lleva a cabo en 3 fases específicas para su correcta realización, finalización y presentación. Es importante delimitar las acciones o actividades que se llevan a cabo para realizarlo, con el fin de establecer una correcta organización para el manejo eficiente del tiempo comprometido, siguiendo los pasos y fechas establecidas para el desarrollo del proyecto.

La primera fase, denominada: “Definición del proyecto”, incluye todo lo relacionado con la planeación del proyecto como tal. Durante esta fase se conoce a fondo la empresa y el área en donde se desarrollan las situaciones objeto de estudio con el fin de encontrar las necesidades de información o problemas potenciales y de esta manera presentar distintas propuestas para la resolución de, con un proceso claro y que beneficie a la empresa en 1 o más niveles.

Después, prosigue la fase dos. Esta fase denominada: “Planeación, ejecución y desarrollo del proyecto”, es en la cual se identifican las herramientas necesarias y se llevan a cabo las actividades organizadas en la primera fase con el fin de poder darle una solución al problema o situación anteriormente encontrado en la primera fase. Durante esta fase se recopiló y revisó toda la documentación necesaria para el entendimiento de las actividades

que ya se estaban realizando en el área, las cuales se buscarían optimizar y minimizar el margen de error a través del establecimiento de los procesos correctos y sus descripciones en tiempo y forma a través de una herramienta de gran importancia dentro de las empresas, la cual es un manual de procedimientos del área.

Es decir que, durante esta fase, se revisan los procesos actuales y se busca una mejora o sinergia con otras áreas que tienen relación con la actual con el fin de que la planeación hecha durante la primera fase del proyecto comience a tomar forma y se pueda realizar de acuerdo con lo estipulado. Durante esta fase se realiza el desarrollo del manual de procedimientos y se revisa con el fin de verificar que cumpla todos los puntos clave para su publicación y conocimiento de los colaboradores.

Finalmente, durante la fase 3 llamada: “Control y entrega del proyecto”, es en donde se lleva a cabo la publicación del manual de procedimientos y su existencia se hace de conocimiento a los colaboradores con el fin de que puedan utilizarlo como una herramienta de aprendizaje y mejora de procesos, claro, después de su revisión y autorización por parte de las autoridades correspondientes dentro de la empresa. Además, durante esta fase se toman en cuenta procesos y métodos para volver a aplicar el proyecto, o en su defecto para actualizarlo cuando sea necesario con el fin de que su aplicación se alargue más del tiempo establecido.

## RESULTADOS

Gracias a el cumplimiento del trabajo en los tiempos establecidos, se pudo llegar a la elaboración del “Manual de procedimientos para el área de almacén y logística”.

Dicho manual de procedimientos está integrado por los siguientes apartados:

- Introducción
- Objetivos
- Antecedentes
- Áreas de aplicación o alcance del procedimiento
- Organigrama y responsables
- Políticas o normas de operación
- Descripción de las operaciones
- Diagramas de flujo de las operaciones
- Directorio del área empresarial

Al tratarse de un manual de procedimientos desarrollado y aplicado para el área de almacén y logística en la empresa, la manera correcta de realizar una evaluación de resultados después de la revisión y su publicación oficial será revisar la eficacia de los procedimientos a través del porcentaje de error humano que exista en periodos de tiempo bimestrales después de la publicación final del mismo.

## CONCLUSIONES

Es recomendable cumplir con los contenidos del presente manual con el fin de que pueda tener el efecto previsto, así como también para que el personal o colaboradores involucrados eviten llevar a cabo acciones correctivas. De la misma forma con el fin de que el manual sea actualizado en los puntos correctos y necesarios, es importante realizar las correcciones y actualizaciones de contenido con el fin de que el manual de procedimientos realizado y aplicado al área de almacén y logística sea oportuno.

Así mismo es importante realizar las evaluaciones ya que de esta forma se puede comprobar la buena aceptación del manual de procedimientos dentro del área impactada y de la misma forma corroborar el mejor manejo de las operaciones dentro esta. La evaluación dentro de cualquier proyecto es uno de los pasos más importantes ya que se facilita dar un seguimiento estable en el porcentaje de error humano en las operaciones realizadas dentro del área de almacén y logística, previendo que se llevé a cabo diferentes estrategias para respaldar el manual de procedimientos publicado.

## REFERENCIAS

Duhalt Krauss, Miguel. Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas. Universidad Autónoma de México, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. México. 1977.

Franklin, Benjamín y Gómez Ceja, Guillermo. Organización y métodos un enfoque competitivo. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C. V. México, 2002.

Pons Blanco, M., & Sánchez Tarragó, N. (abril de 2011). Conocimiento y prácticas asociadas al derecho de autor en profesionales de la información de los institutos y centros de investigación de la red de salud de La Habana. *ACIMED*, 22(2), 94-109. Doi: ISSN 1024-9435

Ramos, G. (2014, abril). Definición de manual. Economía. <https://economia.org/manual.php>