

Importancia de los procesos y procedimientos dentro de las empresas.

Importance of processes and procedures in companies

Marco Antonio Alvarado Arreola ^{a,2}, M en C. Martínez Cruz Estela ^b

^{a, b} *División de Ingeniería en Sistemas Computacionales, TESE - TecNM, Ecatepec de Morelos, Estado de México*

² *Fábrica de Jabón la Corona S.A de C.V, Estado de México, México*

Resumen

El presente artículo muestra la importancia de los procesos y procedimientos en cualquier empresa en donde se mantiene un proceso mecanizado y controlado, tomando en cuenta que las empresas toman con mucha importancia los procesos que a la postre se mantiene de la mano con los procedimientos, conocer como se utilizan dichos procesos dentro de las mismas y especificar cual es la función de la herramienta, se analizará a detalle las especificaciones de los tipos de procedimientos que se ocupan en el área administrativa específica, además se hace énfasis entre la diferencia entre un proceso y un procedimiento. Los beneficios que generan los procesos y los procedimientos dentro de las empresas, son lo que realmente toma en cuenta la empresa al momento de realizarlos ya que estos son una serie de pasos a seguir para realizar una actividad, así como el hecho de realizar diferentes actividades para realizar el proceso pretendido por la empresa de la mejor manera y de una manera concisa de manera escrita ya que el personal de la empresa puede aprender de diferente manera y es mas fácil para el mismo utilizarlo de esa manera.

Palabras clave: Proceso, procedimiento, área administrativa, proceso mecanizado.

Abstract

This article shows the importance of processes and procedures in any company where a mechanized and controlled process is maintained, taking into account that companies take with great importance the processes that ultimately is maintained hand in hand with the procedures, knowing how these processes are used within the same and specify what is the function of the tool, will be analyzed in detail the specifications of the types of procedures that are used in the specific administrative area, also emphasizes the difference between a process and a procedure. The benefits generated by the processes and procedures within the companies, are what the company really takes into account at the time of making them since these are a series of steps to follow to perform an activity, as well as the fact of performing different activities to perform the process intended by the company in the best way and in a concise written form since the company's staff can learn in different ways and it is easier for them to use it that way.

Keywords: Processes, procedures, administrative area, maintained.

El proceso especifica un conjunto de funciones dentro de la empresa para aprovechar al máximo los recursos existentes de manera correcta y eficaz, dando pie a emplear los procedimientos. Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones y actividades secuenciales en relación con los responsables de la ejecución de la misma, las mismas que deben de cumplir con las políticas y normas establecidas por la empresa, surge como una herramienta que permite a las empresas de cualquier empresa alcanzar sus objetivos, se utiliza para gestionar de mejor manera todos los recursos

internos que posee que se incluyen desde el aspecto financiero y tecnológico hasta el capital humano. Se tiene que tener una comprensión de su funcionamiento y su aplicación ya que esto es crucial para cualquier profesional que aspire a roles de liderazgo o dirección general, ya que esto implica la capacidad de organizar, dirigir y controlar eficazmente los recursos para lograr resultados óptimos.

I. METODOLOGÍA

La metodología aplicada en este artículo de investigación se realizó a partir de un estudio de caso con la principal finalidad de recopilar la información pertinente para

*Autor para la correspondencia: aaam201921709@tese.edu.mx

Correo electrónico: aaam201921709@tese.edu.mx (marco Antonio, Alvarado Arreola), emartinez@tese.edu.mx (Estela Martínez Cruz).

Historial del manuscrito: recibido el 17/05/2024, última versión-revisada recibida el 10/06/2024, aceptado el 13/06/2024, publicado el 19/07/2024.



crear un objeto de estudio tomando como base para el desarrollo el método cualitativo el cual nos otorga respuestas a una amplia de preguntas propuestas. En esta metodología se toma como una herramienta fundamental donde nos ayuda a saber recopilar la información que en el caso de crear un procedimiento se tiene que investigar cuales son las actividades que se realizan durante los procesos, para realizar este tipo de procedimientos se tiene que seguir una serie de pasos, no estrictamente a seguir pero si recomendable, ya que se tiene que recopilar la información acerca de los procesos que se realizan dentro del área en cuestión , para así tener el conocimiento al completo, esto es de suma importancia entendiendo que un proceso es en su mayoría mecanizado, ya que estas actividades o pasos que se realizan en su mayoría no se modifican, teniendo ya los conocimientos y si es necesarios tener la información en papel, se tiene que empezar a realizar los procedimientos convenientes, estos son importantes dentro de la empresa ya que con los procedimientos de cada actividad con el cual se genera un manual de procedimientos que cada área tiene como un ejercicio de las atribuciones que se tienen encomendadas de acuerdo a lo establecido por la empresa en cuestión.

A. ¿Qué es un proceso?

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado (Mendoza, 2019). Se estudia la forma la cual se diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar a la política y estrategias de la empresa para satisfacer plenamente a sus clientes y otro grupo de interés.

- Características de los procesos.

Repetición: Las funciones del proceso administrativo se repiten constantemente de forma cíclica.

Flexibilidad: El plan puede cambiar y adaptarse si se necesitan aplicar mejoras o resolver situaciones.

Simultaneidad: Se pueden llevar a cabo distintos procesos a la vez.

Transversalidad: Es transversal porque sus procesos competen a distintas personas del organigrama de la empresa.

Jerarquía: Existe un orden jerárquico a la hora de ejecutar las funciones y se establece un plan para conseguir las metas marcadas por la organización.

- Beneficios de los procesos.

Permite que la empresa esté enfocada en el futuro y sus objetivos.

Facilita la toma de decisiones y la definición de las estrategias.

Define la jerarquía de la empresa y establece funciones para cada persona dentro de la organización, para un buen funcionamiento(Dialet, 2021).

Permite diseñar métodos y procedimientos a la hora de llevar a cabo cada una de las actividades de la empresa.

Evita que las funciones se dupliquen dentro de un departamento.

Mejora el ambiente entre colaboradores y directivos.

El trabajo fluye de forma constante.

Gracias al proceso administrativo es posible detectar problemas y establecer mejoras para corregir las desviaciones.

Es más fácil identificar los recursos necesarios para cada una de las actividades o tareas a desempeñar.

B. ¿Qué es un procedimiento y cuál es su estructura?

Un procedimiento es una descripción detallada de cómo se debe de llevar a cabo un proceso. Estos podrán estar documentados, ya sea escrito en papel o de forma digital, o puede no estar escrito, pero conocerse por parte de todos los integrantes de un área. Siempre que existe un procedimiento existe un proceso detrás del mismo, podrá estar documentado o no pero siempre existirá una descripción detallada de cómo se lleva a cabo una actividad en una empresa. La siguiente estructura está tomada del libro “Organización de empresas” (Franklin ,2009).

TABLA I.
ESTRUCTURA DE UN PROCEDIMIENTO

| | |
|-------------------|--|
| Identificación | Se incluyen los datos de la empresa, logotipo, nombre, fecha, número de páginas y revisiones del manual |
| Índice | Presenta la relación de capítulos y apartados del documento |
| Introducción | Es una breve explicación del contenido total del procedimiento |
| Objetivo | Muestra que se quiere lograr con dicho documento. |
| Alcance | Son todos los requisitos a cumplir para lograr el objetivo. |
| Políticas | Son criterios que orientan y facilitan las operaciones. |
| Responsabilidades | Es el puesto o la unidad que tiene a su cargo la preparación y aplicación del procedimiento. |
| Procedimiento | Es la descripción detallada de las operaciones, se presentan por escrito y de una forma secuencial, describe en que consiste el procedimiento, como, cuando y donde se lleva a cabo. |

C. Diferencia entre proceso y procedimiento.

TABLA II.
DIFERENCIA ENTRE PROCESO Y PROCEDIMIENTO

| Proceso. | Cuestionamiento | Procedimiento |
|--|--|--|
| Es el momento en que decidimos realizar una serie de actividades | ¿En qué momento se originaron? | En el momento en que decidimos cómo se llevarán a cabo las actividades |
| No está documentado. | ¿Genera documentación? | Suele estar documentado. |
| No se detallan tareas específicas. | Detalle de las tareas a realizar. | Si se detallan las tareas específicas a realizar (cómo, quién, cuándo, etc.) |
| Gerencia-Alta dirección. | ¿Quién los establece? | Gerencia- Alta dirección y propios trabajadores. |
| Gerencia-Alta dirección. | ¿Quién los aprueba? | Gerencia- Alta dirección- Mandos intermedio. |
| Todos en la Empresa | ¿Quién los debe cumplir? | Todos en la organización. |
| Largo tiempo en los procesos generales. | Permanencia en la empresa. | Puede ser corto tiempo si se modifica el cómo se lleva a cabo el |

D. Propósito de los procedimientos.

Tiene como propósito integrar la documentación básica usada para la administración de las actividades, así como proporcionar formalidad a la empresa. Este diseñado como una herramienta administrativa, ya que permite orientar el desempeño del personal ante cualquier duda. Cabe mencionar que va de la mano con un proceso dejando en claro que la empresa debe de llevar a cabo dichas operaciones con la finalidad de producir un bien o servicio. Estas permiten transformar materia prima, insumos y/o conocimientos en la solución final que la empresa comercializa (Revista Universidad y Sociedad. 2017).

En la siguiente imagen se desprenderá que es importante considerar para la elaboración de procedimientos y para que esta sea una herramienta útil, si es necesaria su actualización si se redefinen las metas y objetivos, como así también si se adopta una nueva tecnología (MacGraw-Hill 1993).

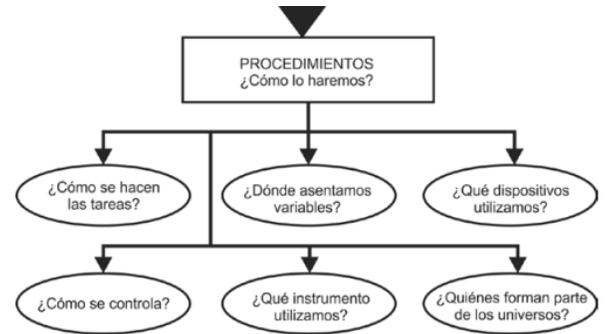


Fig. 1. Tipo de información contemplada en el manual de procedimientos

E. Funciones de los procedimientos.

Si nos ponemos a pensar en la toma de tiempo como medida de trabajo esta debe mejorar necesariamente, para comparar, deberemos tener una forma preestablecida para la realización de la tarea. Por ejemplo, si deseamos saber cuánto se tarda en llegar de un punto A al punto B, necesariamente debemos de definir el camino que nos lleva de A a B, dado que evidentemente habrá varios cambios posibles y si tomamos el tiempo entre distintos caminos no podremos obtener conclusiones para mejorar el camino actual. (La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas 2018). De lo comentado anteriormente se puede inferir que en la empresa un procedimiento cumple al menos dos funciones primarias.

- A) Establecer la forma en que debe realizarse una actividad acordada por la empresa
- B) Obtener un punto de partida para posibles mejores.

De estas funciones primarias se desprenden funciones secundarias como:

- a) Lograr que cualquier persona de la organización realice la tarea y la actividad de la misma manera (manera en que fue pensada en función de los objetivos organizacionales).
- b) Inducir a la calidad, ya que, tomando el concepto de calidad total, se deben definir los objetivos, decir cómo se llega a esos objetivos, escribir el cómo y cumplir sistemáticamente con lo escrito que, si fue bien pensado, debería llevar al logro de los objetivos.
- c) Hacer las actividades según un método, supuestamente, llevará a resultados muy similares cada vez que se realice la misma actividad.
- d) Registrar el método en forma escrita permitirá evaluar el procedimiento y realizar modificaciones en alguno de sus componentes si se considera necesario.

F. *Manuales de Procedimientos.*

Los manuales son aquellos documentos en los cuales se describen ciertas actividades, importantes, críticas o todas aquellas actividades que se consideran en una empresa (Procedimientos de una empresa 2005). Este manual representa la documentación de uno o varios procesos de un área.

Que se tenga un manual de procedimientos en una empresa puede servir para diferentes cuestiones como:

- Dividir las tareas de una organización. Se emplea para distribuir todas las tareas de una organización, ya sean administrativas, productivas, de logística o de otra índole.
- Indicar qué debe hacer cada persona y cada área. Indica las tareas de cada puesto de trabajo, de cada departamento o de la organización en general. Además, también determina cuál es la responsabilidad de cada persona según su rol o jerarquía.
- Unificar los procedimientos. Permite que todos los procesos similares se realicen de una única forma, y así se evitan dudas, errores y confusiones. Además, suele indicar cómo se deben solucionar los inconvenientes que puedan surgir.
- Evaluar, gestionar y mejorar el trabajo. Permite evaluar el desempeño de los trabajadores y de cada área, la calidad de aquello que se produce, la eficiencia, entre otros elementos, con el objetivo de realizar todos los cambios que sean necesarios (El manual de procedimientos, 2010).
- Implementar nuevos procedimientos de forma sencilla. Explica detalladamente todos los pasos de un procedimiento y, por lo tanto, es útil en las capacitaciones de los empleados.
- Mejorar la administración del tiempo. Permite que las actividades se puedan desarrollar sin la necesidad de consultar con un superior constantemente o de tener que perder tiempo para resolver situaciones complejas.
- Mejorar la administración de recursos. Sirve para que los recursos, tales como los materiales, se utilicen de la manera más eficiente posible. Además, de esta forma, se genera menos desperdicio y disminuyen los costos.
- Tomar mejores decisiones. Al explicar cómo son las actividades de una organización, facilita el análisis de los procesos para poder tomar mejores decisiones.
- Mejorar la comunicación. Sirve para explicar de forma sencilla y clara cómo se debe realizar una actividad y, así, reducir los errores de interpretación.

- Alcanzar objetivos. Cuando se plantean nuevos objetivos, es útil para organizar las etapas y las tareas que permitirán alcanzarlos.

Existen bastantes beneficios de documentar proceso y mantener un manual de procedimientos en una empresa.

1. Tener la posibilidad de dejar por escrito cómo deben ejecutarse los procesos críticos. Si tienes este manual y se lo entregas a los responsables de la ejecución de dichos procesos, el número de errores a la hora de realizar el trabajo seguro que es mucho menor al de una empresa que no tiene sus procesos documentados (Proceso administrativo, 2019).
2. Facilita la comunicación y la unificación de criterios cuando los procesos que estás documentando con dicho manual de procedimientos se ejecutan por varias personas diferentes en la empresa. La comunicación interna en una empresa es algo fundamental.
3. Se mejoran y optimizan los procesos ya que al redactarlos comienzas a plantearte el por qué se hacen las cosas de cierta manera cuando quizás se pueden hacer de otra más eficiente, con menos recursos.
4. Disminuyes los tiempos de formación/capacitación en la incorporación de nuevas personas a la empresa o la movilidad de trabajadores entre departamentos.
5. Eliminas la concentración de know-how de ciertos trabajadores. Tanto la información como el conocimiento es poder dentro de las empresas (Criterio 5, 2019).

G. *Diagramas de Flujo en procedimientos.*

Los diagramas de flujo o diagrama de procedimiento es la representación gráfica que muestra la secuencia de actividades y operaciones de un determinado procedimiento, simultáneamente indica claramente las áreas que intervienen en cada actividad descrita en el procedimiento (Procedimiento administrativo, 2001).

Las ventajas que encontramos en los diagramas de flujo es que es una manera más visual de describir el procedimiento, así como de una manera más sencilla y práctica que es más fácil de analizar y comprender el mismo.



Fig 2. Diagrama de Flujo

II. RESULTADOS

Actualmente el uso de los procesos y los procedimientos son de gran apoyo en las empresas. Son muy importantes porque definen las funciones con el fin de evitar la duplicidad de las actividades u omitir alguna de ellas, cumple con las necesidades del área así como a la simplicidad de los procedimientos para que el personal del área cualquiera que sea pueda realizar las actividades, también se tiene como prioridad que dé como resultado un control del área y un mayor entendimiento por parte del personal de cómo realizar las actividades con mayor simplicidad y mayor efectividad dentro del área como ayuda para el personal, así como definir específicamente las actividades que se tienen que realizar. Se espera que los resultados sean favorable, ya que como una de las ideas principales es que el beneficio de estos sea que si se llega a realizar un cambio en el personal, este mismo pueda tomar como referencia dichos procesos y procedimientos, para que se pueda tomar como una herramienta sumamente útil para capacitar al nuevo personal dentro del área, como también como apoyo al personal en caso de que se presenten algunas situaciones en específico o alguna actividad que no sea tan recurrente.

III. DISCUSION

Cada procedimiento que se realiza en la empresa tiene su función que es asignada por el área en la cual se realizan las actividades y a su vez donde se mantienen los procesos ya

estipulados los cuales son utilizados para mantener un control de las actividades que se realizan y se pueda tener documentados los mismos de forma ordenada y concisa.

IV. AGRADECIMIENTOS.

Agradezco profundamente a mi asesora académica por su dedicación y paciencia, sin sus correcciones y sus palabras de aliento no hubiese podido realizar y concluir este artículo de investigación en tiempo y forma.

A. REFERENCIAS.

- [1] Criterio 5 (2019). https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf
 - [2]. Cómo crear un manual de procedimientos en una empresa (2015). www.iveconsultores.com
 - [3]. Dialnet. (2021)
 - De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos Procedimientos de muestreo.
 - [4]. El manual de Procedimientos (2010). <https://wac.colostate.edu/docs/books/encarrera/stagnaro.pdf>
 - [5] La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas (2018). <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281>
 - [6]. Mendoza, L. S. (2014) La importancia de la revisión continua en el procedimiento interno de las empresas de prestación de servicios para mejorar la productividad del área administrativa.
 - [7] Mejoramiento de los procesos de la empresa | México, D.F.; McGraw-Hill; 1993. s.p ilus. | LILACS
 - [8] Procedimientos de una empresa (2005). <https://www.euroinnova.mx/blog/que-son-los-procedimientos-de-una-empresa#completo>
 - [9] Proceso administrative (2019). <https://dimobaservicios.com/servicios/proceso-administrativo-que-es-caracteristicas-y-beneficios/>
 - [10]Procedimiento administrativo en general (2001) repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/26559/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 - [11]. Revista Universidad y Sociedad (2017).
- Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización (sld.cu)