



TECNOLOGICO DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE COACALCO

“INNOVACIÓN DE PROCESOS
Picam Logistic”

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Para obtener el Título de:
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

En la Especialidad de:
Logística y Cadena de Suministros

Presenta

Roldan Cid Ángeles Danaee

Matrícula No. 201620787

Asesor:

Ing. Brenda Stephanie Cárdenas Prado

Coacalco de Berriozábal, Septiembre, 2024.

Carta de AUTORIZACIÓN DE USO DIGITAL

Formato autorización de uso de informe técnico de residencias profesionales/ proyecto de investigación/ otros en formato digital

Datos del autor/a

Nombre y apellidos: Ángeles Danaee Roldan Cid

Programa de Estudios: Ingeniería en Gestión Empresarial

Correo electrónico personal: danapinnk26@gmail.com

Nombre completo del egresado: DECLARO que soy Autor/a del siguiente: "**Innovación de procesos Picam Logistic**" cuyos contenidos son originales y de mi entera propiedad intelectual, que he documentado las propuestas con la debida y equilibrada citación de otras obras en el formato APA edición 7 en español, por lo que no existe plagio ni afectación de intereses de terceras personas. Por consiguiente, AUTORIZO al Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco (TESCO): Reproducir y almacenar mi DOCUMENTACIÓN FÍSICA Y DIGITAL en los servidores que disponga para garantizar su seguridad y preservación. Integrar por tiempo indeterminado, pero no exclusivo, los contenidos de mi producto de investigación s en el catálogo, repositorio o plataforma que disponga el TESCO para difundir y permitir la consulta libre y gratuita de los contenidos, con las condiciones que abajo detallo*. Licenciar el uso de los contenidos de mi obra a favor de terceras personas, inclusive a empresas privadas, a efecto de preservar y difundir los materiales en formato electrónico, manteniendo en todo momento la libre utilización de la obra por parte de los usuarios finales, con las condiciones que abajo detallo*.

La libre utilización de los datos de investigación vertidos en mi obra intelectual con el objeto de ser reutilizados tanto por el TESCO como por los usuarios para fines académicos, siempre que se cite la fuente. Realizar las modificaciones técnicas que requiera el formato digital para su acceso y lectura. Como Autor/a RETENGO: Mis derechos morales y patrimoniales sobre la tesis, así como aquellos de Propiedad Industrial que pudieran derivarse de los registros respectivos.

Estoy DE ACUERDO en que: TESCO se abstenga de cargar contenidos o de difundir mi tesis digital en acceso abierto o en su caso de retirarla cuando exista alguna controversia o cause daño a terceros. TESCO se excluye de toda responsabilidad sobre actos que afecten mis intereses como autor/a como consecuencia del acceso y uso libre que realice cualquier persona de mi obra. Asumo la completa responsabilidad de los errores que pueda contener el trabajo, liberando a mis revisores de toda omisión o incumplimiento de que lo que declaro en este documento sea verdad.

Consciente de que el acceso público no debe contravenir derechos de terceros o intereses propios, autorizo lo siguiente:

Acepto: el acceso público inmediato del documento elaborado para graduarme en el TESCO cuando el considera pertinente.

En caso de no permitirse el acceso público, el producto de investigación con la cual me he graduado queda en el acervo documental en forma física y para su consulta el tiempo que consideré pertinente el TESCO.

Se expide en Coacalco de Berriozábal, el día 03 de Julio del 2024..

Firma:  _____

Agradecimientos

Le agradezco a Dios por permitirme pertenecer a este mundo, permitirme ser parte de una familia con excelentes padres y hermano y por darme salud, sabiduría y permitirme tener una educación.

Le agradezco a mis padres Julián Manuel Roldan Vega y Ma. Guadalupe Rubio López por permitirme ser parte de su familia con todos mis hermanos, siempre brindándome las mejores oportunidades, enseñanzas y valores que se volvieron parte de mi vida.

Le agradezco al Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco al igual que a los profesores por permitirme ser parte de la enseñanza de cada una de sus materias compartidas y buena educación.

Le agradezco a la empresa por permitirme realizar mi proyecto, brindarme conocimientolaboral y creer en mis habilidades para la mejores de los objetivos principales de Picam Logistic.

Índice

.....	1
Carta de AUTORIZACIÓN DE USO DIGITAL.....	2
Agradecimientos	3
Índice.....	4
Índice de figuras.....	7
Índice de tablas	7
Resumen Ejecutivo.....	8
Capítulo I. Generalidades del Proyecto.....	9
Introducción.....	9
Justificación.....	11
Características de la Empresa	12
Nombre o razón social	12
Dirección y Croquis de la Empresa.....	12
Giro.....	13
Misión, visión y valores organizacionales:.....	13
Problemática Específica a Resolver	18
Objetivos	19
Alcances	21
Capítulo II Marco Teórico.....	23
Gestión Logística	23
Definición y conceptos fundamentales.....	23
Evolución de la gestión logística.	24
Importancia de la logística en la cadena de suministro.....	24
Principales actividades y procesos logísticos.	25
Control de Costos Operativos en Logística	25
Concepto de costos operativos en logística.....	25
Métodos y técnicas de control de costos.	26
Factores que influyen en los costos logísticos.	27
Casos de estudio y ejemplos de control efectivo de costos en empresas logísticas.	27

Manual de Procesos y Lineamientos	28
Importancia de los manuales de procesos en la gestión organizacional.....	28
Elementos clave de un manual de procesos.....	28
Metodología para la elaboración de manuales.	29
Beneficios de tener manuales detallados y estandarizados.....	29
Concepto previo del manual de procedimientos.....	30
Proceso.....	30
Procedimiento.....	31
Los manuales administrativos.....	31
Naturaleza.....	31
Objetivos.....	32
Ventajas	33
Clasificación.....	34
Normas y Estándares Internacionales (ISO).....	34
Introducción a las normas ISO relevantes para la logística (ISO 9001).....	34
Cómo implementar las normas ISO en los procesos logísticos.....	35
Ventajas de la certificación ISO para empresas logísticas.	36
Tecnologías en la Gestión Logística	37
Herramientas tecnológicas en la logística (sistemas de rastreo GPS, ERP, TMS).	37
Impacto de la tecnología en la eficiencia logística.....	37
Tendencias actuales en tecnología logística.....	38
Casos de éxito en la implementación de tecnologías logísticas.	38
Metodologías de Evaluación de Desempeño Logístico.....	39
Indicadores clave de desempeño (KPI) en la logística.	39
Herramientas y métodos para la evaluación del desempeño logístico	40
Análisis del feedback de clientes.	41
Benchmarking y comparación con estándares de la industria.	41
<i>Capítulo III. Desarrollo</i>	42
Obtención de la Información	44
Introducción.....	44

Diseño de la Investigación	45
Población y Muestra	45
Instrumentos de Recolección de Datos	45
Procedimiento.....	46
Fuentes de Información	46
Análisis de Datos	47
Consideraciones Éticas.....	48
Limitaciones	48
Resumen	48
Datos de Identificación	50
PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.....	51
ANEXO NO.1 TIEMPOS ESTIMADOS.....	57
Datos de Identificación.....	59
PROCESO OPERACIONAL	60
Anexo No.2.....	64
Datos de Identificación	67
PROCESO EN CASO DE SINIESTRO.....	68
Capitulo IV. Resultados.	78
Identificación y Análisis de Procesos Logísticos Actuales	78
Desarrollo y Estructuración de Manuales de Procesos y Lineamientos	78
Implementación de un Sistema de Rastreo GPS y Otras Herramientas Tecnológicas.....	79
Evaluación del Impacto de las Mejoras Implementadas	79
Presentación de Resultados en Texto y Evidencia.....	79
Conclusiones	80
Recomendaciones.....	81
Manual de procesos y lineamientos Reclutamiento y Selección.....	81
Competencias Desarrolladas y Aplicadas	84
Planificación de continuidad de la cadena de suministro.....	85
Gestión de sistemas de producción	86
Dirección del desempeño de organizaciones empresariales.....	87

Referencias.....	88
Anexos.....	90

Índice de figuras

Figura 1 Logo PICAM LOGISTIC.....	12
Figura 2 Croquis PICAM LOGISTIC.....	13
Figura 3 Organigrama de PICAM.....	15
Figura 4 Organigrama Logístico.....	18
Figura 5 Tipos de Manuales.....	34
Figura 6 Representación de Plataforma.....	64
Figura 7 Planeación para la nueva plataforma.....	65

Índice de tablas

Tabla 1 Resultado de Encuestas.....	47
--	----

Resumen Ejecutivo

Picam Logistic es una empresa del sector Logístico y que, a la fecha de realizar esta investigación, Picam se ve en la necesidad de reorganizar su forma de trabajar y busca generar un marco logístico eficaz y eficiente que aborde la cadena de valor con el fin de disminuir costos de distribución.

Actualmente, dentro de la empresa, los procesos y la división de trabajo no se aplican adecuadamente, lo que resulta en errores que incrementan los costos del servicio. Para mejorar la competitividad, es fundamental que las empresas identifiquen a sus clientes y desglosen los costos asociados a lo largo del ciclo de distribución del producto.

Tras un análisis detallado, se identificó la falta de manuales adecuados para cada área y proceso específico, lo que obstaculiza la correcta implementación de las funciones de cada trabajador. Se desarrollaron manuales que responden a las necesidades tanto de la empresa como de los clientes, incluyendo pautas de seguimiento y evaluación para atender las prioridades clave.

Se elaboraron manuales basados en las necesidades de Picam y sus clientes, incluyendo pautas de seguimiento y evaluación para responder a las prioridades clave. Si se gestionan adecuadamente, estas mejoras pueden tener un impacto significativo en la reducción de costos logísticos y, por ende, en el crecimiento de la empresa.

Capítulo I. Generalidades del Proyecto

Introducción

El presente proyecto de investigación se centra en el ramo de la logística y cadena de suministro para la empresa Picam Logistic quienes enfrentan una problemática por la falta de manuales de operación, sin establecer estandarización en sus diferentes procesos y actividades, para desarrollar esta investigación se clasificará su contenido en los siguientes capítulos.

En el capítulo 1 se abordan las generalidades de la empresa con las cuales Picam Logistic ha logrado proveer los artículos y materiales en cantidad, calidad y tiempo necesario al menor costo posible.

Dentro de la justificación se mencionan aquellas consecuencias que se reflejarían en Picam, si no se llevan a cabo los manuales implementados para la mejora de los procesos y resultados.

Las características de la empresa son específicas, estas fueron implementadas desde antes de la creación de Picam Logistic, al inicio se constituyó por socios. Se detectó la problemática específica a resolver, por la baja en las utilidades de la empresa, los servicios presentaban problemas en los procesos logísticos; se validó que provenía del rol de cada uno de los trabajadores, no se especificaban adecuadamente sus labores o se rolaban las actividades aun

siendo de diferentes áreas.

El objetivo del proyecto es desarrollar los manuales para cada área e impartirlos al igual que implementarlos con cada uno de los trabajadores que forman parte de la empresa, con ello mejorar los procesos y disminuir costos de la operación. Se muestran los alcances, los cuales se establecerán respecto a la gestión de las operaciones tomando en cuenta todas las áreas implementadas con anterioridad.

Las limitaciones para Picam Logistic fueron mínimas, todas las identificadas fueron internas; se basaban en tiempos, alcances precipitados de la empresa, disponibilidad y el más importante fue el acceso restringido a cierta información base de la empresa.

Para mantener un control interno en la empresa, es indispensable la herramienta de manual de procedimientos para la implementación de un sistema en donde se incluyan las actividades y responsabilidades de los funcionarios para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

El profesional a cargo de las decisiones respecto a la gestión del transporte en cada compañía debe conocer claramente todos los factores que influyen en el transporte.

El capítulo II Marco Teórico, el cual se conforma de diferentes temas de importancia para la investigación con temas relacionados con los conceptos previo del manual de procedimientos, administrativos y las certificaciones de la Normas ISO con el fin de conocer el camino que esta investigación puede seguir y dar una propuesta oportuna a las necesidades de la empresa.

El capítulo III se desarrolla los pasos para realizar esta investigación iniciando por el diagnóstico a los procesos actuales llegando así a la validación de la problemática principal y con ello se realizó la propuesta de los manuales operativos y administrativos.

El capítulo IV se describe la forma en que los manuales fueron presentados a las partes interesadas por medio de una capacitación que duró aproximadamente 2 meses, dichos manuales iban dirigidos a áreas estratégicas de la empresa como es RRHH, seguridad y monitoreo al área operativa del departamento Logístico.

Justificación

El mercado en el que operan actualmente las empresas se caracteriza por un creciente grado de exigencia, demandando una mayor variedad de productos con buena calidad, precios competitivos y un alto nivel de servicio. La logística se ha convertido en una función clave para alcanzar ventajas competitivas, ya que su adecuada gestión contribuye a la reducción de costos y al incremento del nivel de servicio.

Este proyecto está motivado por la oportunidad de mejorar procesos que afectan la satisfacción del cliente y la rentabilidad empresarial. Académicamente, el proyecto permite aplicar conocimientos teóricos a problemas reales, contribuyendo al desarrollo de soluciones prácticas y efectivas. Socialmente, una logística eficiente se traduce en mejor calidad de servicio para los clientes y en una economía más dinámica y competitiva.

El objetivo principal de este proyecto es mejorar la gestión logística de Picam Logistic para controlar los costos operativos y aumentar la eficiencia del servicio. Este proyecto busca identificar

y optimizar los procesos y actividades involucrados en la distribución, implementando tecnologías y metodologías que permitan un control más preciso de los costos y una mejora continua del servicio.

Para llevar a cabo este proyecto, se realizará un análisis detallado de los procesos actuales de Picam Logistic, identificando áreas de mejora y proponiendo soluciones específicas. Se utilizarán herramientas de gestión de calidad, como el software de rastreo GPS y las cartas P, para evaluar y mejorar los procesos logísticos. Los recursos necesarios incluirán el acceso a datos internos de la empresa, software especializado y la colaboración de los empleados de Picam Logistic para implementar las mejoras propuestas.

Características de la Empresa

Nombre o razón social

La razón social de la empresa es Picam Logistic, véase en la Figura 1 el logo oficial.

Figura 1

Logo PICAM LOGISTIC



Nota. Obtenido de las características de Picam Logistic.

Dirección y Croquis de la Empresa

La empresa se encuentra ubicada en Av. De los Deportes # 152, Col. Las Arboledas, Atizapán de Zaragoza, México en la Figura 2 se puede observar su ubicación actual.

Figura 2

Croquis PICAM LOGISTIC



Nota. Obtenido de Google Maps.

Giro

- La empresa pertenece al sector de Servicios Logísticos.

Misión, visión y valores organizacionales:

Misión. Entregas seguras para nuestros clientes; con la nueva tecnología crear soluciones innovadoras respecto a las necesidades cambiantes de nuestros clientes, ofreciendo soluciones de menor costo.

Visión: Proporcionaremos el mejor sistema de transporte, a través de la mejora continua, no solo cumpliendo con las expectativas de nuestros clientes, si no también superarlas.

Valores:

- Compromiso: Cumplimiento con lo acordado.

- Honestidad: Actuamos con congruencia.
- Lealtad: Fidelidad a la empresa y sus intereses.
- Trabajo: Somos ejemplo para seguir buscando siempre lo mejor.
- Responsabilidad: Asumimos las consecuencias de nuestras acciones.

Objetivo General de la Empresa:

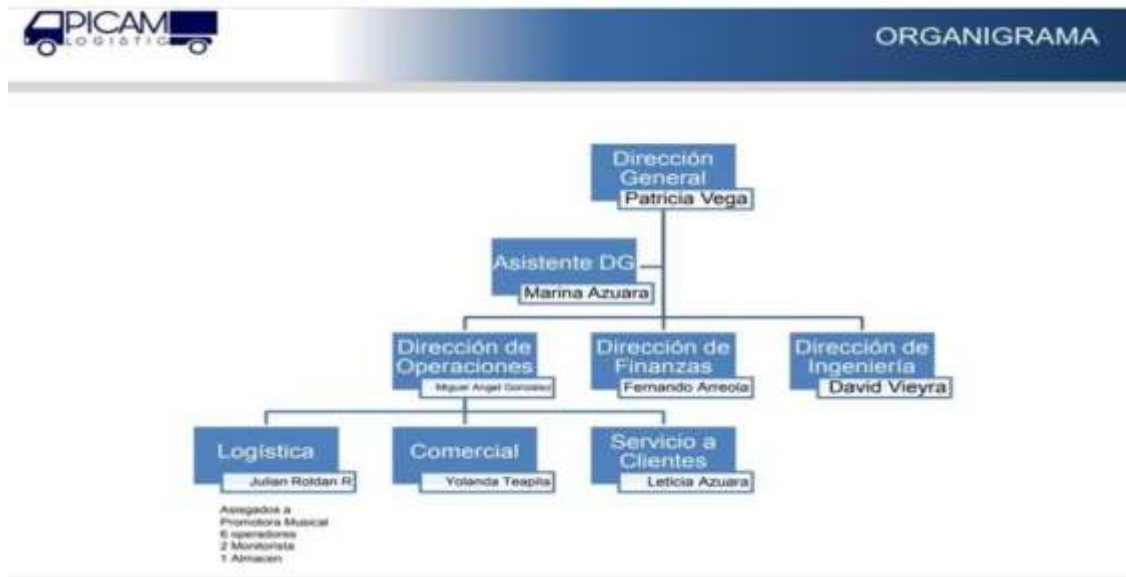
Satisfacer la demanda con las mejores condiciones de servicio y estas aporten una ventaja competitiva y la reducción de costes, que permita aumentar el beneficio de la empresa.

Estructura Organizacional General

A continuación, en la Figura 3 se presenta el organigrama actual de la empresa.

Figura 3

Organigrama de PICAM



Nota. Obtenido del Manual de Organización de Picam Logistic.

Nombre del Departamento donde realiza el Proyecto:

- Departamento logístico

Objetivo Específico del Departamento:

- Hallar la combinación de técnicas que resultaran en una estrategia de éxito.

Descripción de Actividades del Departamento:

- La logística desempeña un papel fundamental para garantizar un flujo eficiente en los servicios.

Funciones

En los siguientes párrafos se presentan las actividades relevantes del departamento Logístico.

Planificación de la cadena de suministro.

Coordinar las actividades relacionadas con la adquisición, almacenamiento y distribución.

Transporte y distribución

Seleccionar el tipo de transporte adecuado y coordinar las rutas para generar las entregas en tiempo y forma; tomando en cuenta la gestión de flotas y monitoreo.

Procesamiento de pedidos

Recibir y gestionar los pedidos de manera eficiente.

Gestión de proveedores

Gestionar la relación con los proveedores implementando acuerdos, supervisar el cumplimiento de los contratos y validar la calidad de los productos recibidos.

Optimización de costos

Generar un análisis detallado de los procesos, oportunidades de mejora y reducción de gastos operativos, sin disminuir la calidad del servicio.

Gestión de calidad y control de procesos

- Análisis de datos y toma de decisiones

- Innovación y mejora continua

Planeación de Distribución

Determinar los canales y las necesidades de distribución que va a tener el producto, este proceso se genera cada lunes en cuanto el cliente envía el programa semanal.

Control de inventario: Stock de productos disponibles, se valida los días miércoles para planear las entregas pendientes o con cita programada.

Mantenimiento y tratamiento del producto durante el tiempo que está en el almacén.

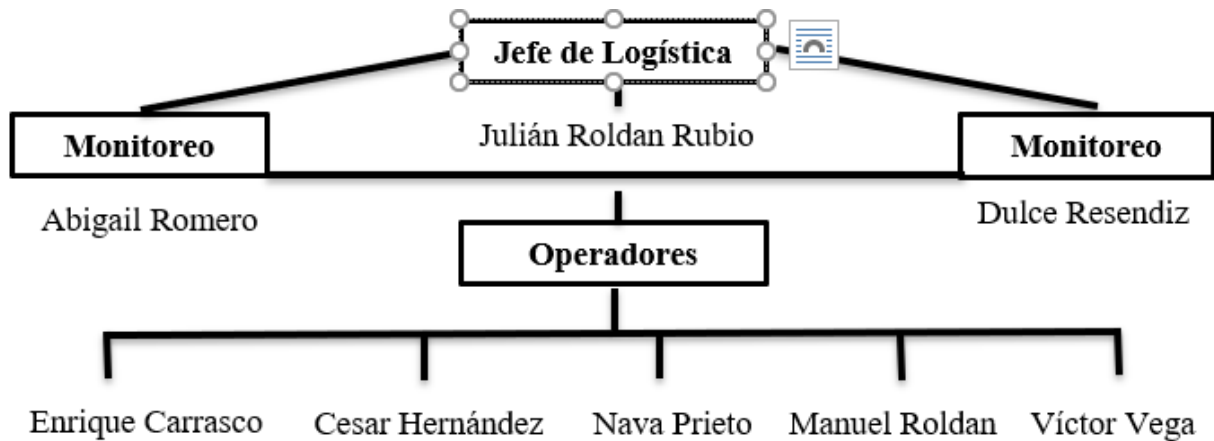
Validar diariamente las condiciones de los productos, en caso de alguna avería se debe generar un cambio de embalaje primario

Distribución y trazabilidad de los productos. La operación de lunes a miércoles se genera al día, contemplando tipo de unidades disponibles y destinos respecto a la cantidad de tarimas, conforme a la planeación con las entregas que solicitan cita se generan de jueves a sábado.

a) Estructura del Departamento:

Figura 4

Organigrama Logístico



Nota. Organigrama General del Ramo Logístico. Elaboración propia.

b) Puesto y nombre de asesor externo:

- Julián Roldan Rubio
- Jefe Logístico

Problemática Específica a Resolver

La empresa Picam Logistic se dedica a la distribución de productos mediante convenios con empresas externas. A lo largo de sus cuatro años en el mercado, ha experimentado un crecimiento rápido y se ha distinguido por la calidad de su servicio. Sin embargo, ha surgido una preocupación entre los altos mandos debido a que los costos operativos no han sido controlados adecuadamente. Esta situación se atribuye en parte a la expansión de servicios y a la falta de un seguimiento adecuado de los costos. Es crucial identificar qué procesos y actividades están involucrados en la distribución económica de cada viaje para iniciar un control efectivo de gastos.

La problemática radica en la falta de manuales completos de lineamientos y procesos en Picam Logistic. Actualmente, solo existen breves explicaciones, lo que no es suficiente para pasar las preauditorias necesarias para mantener y ganar nuevos clientes. La elaboración de manuales detallados y ordenados es fundamental, ya que estos documentos son de consulta permanente y apoyan la mejora continua.

No abordar esta problemática podría resultar en la pérdida de dos clientes potenciales, lo cual afectaría negativamente el crecimiento de la empresa. Sin manuales adecuados, las preauditorias no se pasarán, y Picam Logistic no podrá asegurar a empresas más grandes que sus productos serán entregados de manera eficiente y oportuna. Además, la falta de control sobre los costos operativos podría seguir afectando la rentabilidad de la empresa, limitando su capacidad para competir en el mercado y para hacer convenios con empresas de mayor prestigio.

Resolver este problema es crucial para el crecimiento y la sostenibilidad de Picam Logistic. La elaboración de manuales de lineamientos y procesos no solo facilitará el control de los costos operativos, sino que también mejorará la calidad del servicio mediante la implementación de nuevas metodologías de trabajo.

Objetivos

Objetivo General:

Mejorar la gestión logística de Picam Logistic mediante la implementación de sistemas de control y mejora, con el fin de reducir los costos operativos y aumentar la satisfacción del cliente.

Objetivos específicos:

- Identificar y analizar los procesos logísticos actuales de Picam Logistic para detectar áreas de mejora y optimización.
- Desarrollar y estructurar manuales de procesos y lineamientos que incorporen las mejores prácticas y estándares internacionales como los ISOs.
- Implementar un sistema de rastreo GPS y otras herramientas tecnológicas para mejorar el seguimiento y control de las operaciones logísticas.
- Evaluar el impacto de las mejoras implementadas en los costos operativos y en la satisfacción del cliente, utilizando métricas de desempeño y feedback directo de los clientes.

Pregunta de Investigación

¿Cómo puede la implementación de sistemas de control y mejora en los procesos logísticos de Picam Logistic reducir los costos operativos y aumentar la satisfacción del cliente?

Hipótesis

La implementación de sistemas de control y mejora en los procesos logísticos de Picam Logistic reducirá los costos operativos y aumentará la satisfacción del cliente al optimizar la planificación, el transporte, el embalaje y el almacenaje de mercancías.

Alcances

- La logística en Picam Logistic se encarga de gestionar productos, servicios e información de manera eficaz entre proveedores y clientes.
- Incluir la creación e implementación de sistemas para controlar y mejorar los procesos logísticos.
- Gestionar todas las acciones necesarias para el transporte, incluyendo planificación, planes de transporte, embalaje y almacenaje.
- Involucrar a múltiples áreas de la empresa para asegurar entregas en tiempo y forma.
- Proporciona el funcionamiento de equipos tecnológicos, garantizando fiabilidad, mantenibilidad y soportabilidad.
- Realizar pedidos diarios y utiliza programas diseñados por el área de sistemas para asignar rutas y centros de distribución.
- Procesar pedidos y gestionan parte o totalidad de los procesos logísticos.
- Monitorear unidades con programas GPS y verifica con clientes la recepción de pedidos en tiempo y forma.
- Asegurar el cumplimiento de entregas en tiempo y forma, garantizando la satisfacción del cliente.

Limitaciones

El tiempo destinado para realizar las actividades fue limitado, dificultando la participación en todas las tareas necesarias.

Colaborar en actividades significativas que aportaran mayor conocimiento, tales como:

- Innovar y estructurar manuales de procesos y lineamientos.
- Estructurar la documentación e implementación de procesos para los ISOs establecidos.
- Analizar normas STTPS aplicables a las diferentes áreas de la empresa.

Dificultades para acceder a información de uso exclusivo de la organización, necesaria para el proyecto.

Limitada disponibilidad de algunos empleados para la ejecución de actividades del proyecto.

Capítulo II Marco Teórico

Gestión Logística

Definición y conceptos fundamentales

Interpretado estos resultados por (Ventures, n.p.) “La gestión logística se refiere al proceso de planificación, implementación y control del flujo eficiente y efectivo de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer los requisitos del cliente”. Algunos conceptos fundamentales incluyen:

- **Planificación logística:** La anticipación de las necesidades y recursos para cumplir con los objetivos logísticos.
- **Transporte:** Movimiento físico de bienes o materiales de un lugar a otro, fundamental para conectar los diferentes puntos de la cadena de suministro.
- **Almacenamiento:** Gestión de inventarios y localización de productos para su posterior distribución o uso.
- **Gestión de inventarios:** Control y optimización de la cantidad de productos disponibles para satisfacer la demanda.
- **Gestión de pedidos:** Procesamiento y seguimiento de las órdenes de los clientes desde la solicitud hasta la entrega.

Evolución de la gestión logística.

Según el artículo de (Mecalux, s.f.) “La gestión logística ha evolucionado significativamente a lo largo del tiempo, pasando de ser una función operativa centrada en la eficiencia del transporte y almacenamiento a convertirse en una función estratégica clave en las organizaciones”.

Algunos hitos importantes en su evolución incluyen:

- Logística militar: Utilización inicial de técnicas logísticas durante conflictos para el suministro de tropas y equipos.
- Logística empresarial: Aplicación de principios logísticos en el ámbito empresarial para mejorar la eficiencia operativa y reducir costos.
- Logística integrada: Enfoque en la integración de todas las actividades logísticas y funciones dentro y entre las empresas.
- Logística global: Gestión de la cadena de suministro a nivel global, considerando aspectos como la gestión de proveedores internacionales y la coordinación de redes de distribución global.

Importancia de la logística en la cadena de suministro.

Según (Transgesa, s.f.) La importancia de la logística en la cadena de suministro radica en su capacidad para mejorar la eficiencia operativa, garantizar la satisfacción del cliente mediante

entregas rápidas y confiables, y aumentar la competitividad al permitir a las empresas adaptarse rápidamente a cambios en la demanda o en las condiciones del mercado.

Principales actividades y procesos logísticos.

- Gestión de la cadena de suministro: Coordinación de todas las actividades involucradas en la adquisición y entrega de materias primas y productos acabados.
- Transporte: Movimiento físico de bienes desde los proveedores hasta los consumidores finales.
- Almacenamiento y gestión de inventarios: Mantenimiento de stocks adecuados para satisfacer la demanda mientras se minimizan los costos de almacenamiento.
- Gestión de pedidos: Procesamiento eficiente de pedidos, desde la recepción hasta la entrega final.
- Planificación y optimización: Uso de herramientas y técnicas para planificar rutas, programar la producción y optimizar el uso de recursos.

Para comprender la clasificación de las actividades logísticas, se puede consultar el análisis proporcionado por ((CESUMA), 19 de junio de 2024) Estos conceptos proporcionan una base sólida para entender cómo la gestión logística contribuye al funcionamiento efectivo de la cadena de suministro y a la satisfacción del cliente.

Control de Costos Operativos en Logística

Concepto de costos operativos en logística.

Para explorar el benchmarking de costos a nivel latinoamericano según (Logística, 2023, 31 de marzo)” Los costos operativos en logística son todos aquellos gastos asociados con el movimiento, almacenamiento y gestión de bienes a lo largo de la cadena de suministro”. Incluyen tanto costos directos como indirectos, tales como el transporte, almacenamiento de inventarios, gestión de pedidos, empaque, seguros, tecnología de información, personal y otros recursos necesarios para ejecutar eficientemente las operaciones logísticas.

Métodos y técnicas de control de costos.

Existen diversas metodologías y técnicas para controlar los costos en logística, entre las cuales se destacan:

- Optimización de rutas: Uso de software y algoritmos para planificar las rutas más eficientes, reduciendo costos de transporte y tiempo.
- Gestión de inventarios: Aplicación de técnicas como el JIT (Just in Time) o EOQ (Cantidad Económica de Pedido) para minimizar los costos de almacenamiento y obsolescencia.
- Tecnología de información: Implementación de sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) y WMS (Warehouse Management Systems) para mejorar la visibilidad y control sobre los procesos logísticos, reduciendo errores y costos administrativos.

- Negociación con proveedores: Estrategias de negociación para obtener mejores términos y condiciones en contratos de transporte, almacenamiento y servicios logísticos.
- Mejora continua: Aplicación de principios de Lean Manufacturing y Six Sigma para identificar y eliminar desperdicios en los procesos logísticos, mejorando la eficiencia y reduciendo costos.

Factores que influyen en los costos logísticos.

Los principales factores que influyen en los costos logísticos incluyen:

- Distancia y ubicación: Cuanto más lejos estén los puntos de origen y destino, mayores serán los costos de transporte.
- Volumen y frecuencia: Mayor volumen de productos y frecuencia de pedidos puede reducir los costos unitarios mediante economías de escala.
- Modalidad de transporte: El costo varía según el modo de transporte utilizado (carretera, ferrocarril, marítimo, aéreo).
- Tecnología y automatización: La inversión en tecnología puede reducir costos operativos y mejorar la eficiencia.
- Estrategia de almacenamiento: Decisión entre almacenamiento centralizado vs. descentralizado, y el tipo de instalaciones de almacenamiento utilizadas.

Casos de estudio y ejemplos de control efectivo de costos en empresas logísticas.

- Amazon: Utiliza algoritmos avanzados para optimizar rutas de entrega y minimizar los costos de transporte.
- Walmart: Implementa eficientemente sistemas de gestión de inventarios para reducir los costos asociados con el almacenamiento y la obsolescencia.
- Zara: Aplica estrategias de producción y distribución Just in Time para minimizar los costos de inventario y almacenamiento.
- DHL: Utiliza tecnología avanzada de seguimiento y gestión de flotas para mejorar la eficiencia operativa y reducir los costos de transporte.

Estos casos destacan cómo diversas empresas líderes en logística han implementado estrategias efectivas para controlar sus costos operativos y mejorar la rentabilidad en un entorno competitivo.

Manual de Procesos y Lineamientos

Importancia de los manuales de procesos en la gestión organizacional.

Según (RISolutions, 19 de junio de 2024) “Los manuales de procesos juegan un papel crucial en la gestión organizacional debido a múltiples razones fundamentales. Facilitan la estandarización de procedimientos y prácticas en toda la organización, lo cual asegura consistencia y calidad en la ejecución de tareas. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también facilita la capacitación de nuevos empleados y la actualización continua del personal existente”.

Elementos clave de un manual de procesos.

Un manual de procesos efectivo debe incluir los siguientes elementos:

- **Objetivo:** Explicación clara del propósito y alcance del manual.
- **Descripción de procesos:** Detalle paso a paso de cada proceso o procedimiento, incluyendo actividades, roles y responsabilidades.
- **Diagramas de flujo:** Representación visual de los procesos, mostrando la secuencia de actividades y decisiones.
- **Políticas y normativas:** Reglas y directrices específicas que deben seguirse durante la ejecución de cada proceso.
- **Indicadores de rendimiento:** Medidas para evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos.
- **Formato claro y accesible:** Organización lógica, uso de lenguaje sencillo y fácil navegación para facilitar la comprensión y consulta.

Metodología para la elaboración de manuales.

Respecto a (SRE, 2009) “La metodología para la elaboración de manuales generalmente sigue un proceso sistemático que comienza con la identificación y análisis detallado de los procesos a documentar. Este análisis se realiza a través de entrevistas, observación y revisión de documentos relevantes. Posteriormente, los procedimientos se redactan en un formato claro y accesible, asegurando que sean comprensibles para todos los usuarios”.

Beneficios de tener manuales detallados y estandarizados.

Los beneficios de contar con manuales detallados y estandarizados incluyen:

- Consistencia y calidad: Promueven la realización de tareas de manera consistente y con alta calidad.
- Reducción de errores: Minimizan errores operativos al proporcionar instrucciones claras y precisas.
- Eficiencia y productividad: Optimizan el uso de recursos y tiempo al eliminar la incertidumbre y la improvisación.
- Facilitación del aprendizaje: Ayudan en la capacitación y el desarrollo de habilidades de los empleados de manera estructurada.
- Mejora continua: Sirven como base para la identificación y la implementación de mejoras en los procesos organizacionales.
- Estos elementos y metodologías proporcionan un marco sólido para comprender cómo los manuales de procesos pueden beneficiar significativamente a una organización, mejorando su eficiencia y capacidad para adaptarse a cambios y desafíos operativos.

Concepto previo del manual de procedimientos

Lo definen (HubSpot., S.F.) “Antes de definir en qué consiste un Manual de Procedimientos es necesario describir de forma breve y sencilla algunos términos, cuyos conceptos y principales características son imprescindibles conocer para poder elaborar un Manual de Procedimientos”.

Proceso.

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento diseñados para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. Un proceso se centra en que cosas se tienen que hacer.

Los procesos son repetitivos y se realizan en forma y secuencia similares mediante actividades interrelacionadas. Para que una actividad pueda definirse como proceso debe decumplir los siguientes requisitos:

- Definibles: Posibilidad de ser documentados. Sus requisitos y mediciones deben estar establecidos.
- Repetibles: Posibilidad de repetirse en los mismo términos y condiciones.
- Predecibles: Posibilidad de alcanzar los resultados esperados cuando el seguimiento consistente de las actividades del proceso asegura su estabilidad.

Procedimiento.

El procedimiento es la forma detallada y específica con la que debemos realizar una actividad o proceso; es el CÓMO se tienen que realizar los procesos y tiene como propósito fundamental lograr que las operaciones de naturaleza repetitiva se desarrollen siempre en la misma forma.

Los manuales administrativos

Naturaleza.

Los Manuales Administrativos son instrumentos que apoyan el funcionamiento de una Organización, por medio de la descripción de atribuciones, objetivos, políticas, responsabilidades, actividades, operaciones o funciones en general.

Constituyen una de las herramientas con que cuentan las Organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas.

Cualquier Institución, sea de naturaleza pública o privada, que no cuente con un Manual Administrativo puede ver comprometida la eficiencia del cumplimiento de sus actividades. Esta situación puede generar una serie de inconvenientes, dentro de los cuales es posible mencionar:

Que la forma en la cual se ejecutan las actividades sea producto de la costumbre, la tradición o la ocurrencia, existiendo diversidad de maneras para realizar una misma actividad.

Que no exista un mecanismo para transmitir el conocimiento de un funcionario a otro, teniendo entonces que dedicar largas horas al entrenamiento de nuevos funcionarios.

Es posible solucionar este tipo de problemas mediante la realización de manuales administrativos, que permitan registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización y servir como medio de comunicación y coordinación entre los funcionarios de esta.

Objetivos.

Son diversos los objetivos que se persiguen con la elaboración de los Manuales Administrativos en una Institución, a continuación, se enumeran alguno de éstos:

- Instruir al personal acerca de los objetivos, visión, misión, estrategias, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, responsabilidades y normas de la Institución.
- Contribuir a la ejecución correcta de las labores asignadas a la institución y al personal, así como, propiciar la uniformidad en la ejecución de las labores.
- Servir para el análisis o revisión de los procesos y/o procedimientos de una institución.
- Aumentar la eficiencia de los funcionarios indicándoles que es lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Ventajas

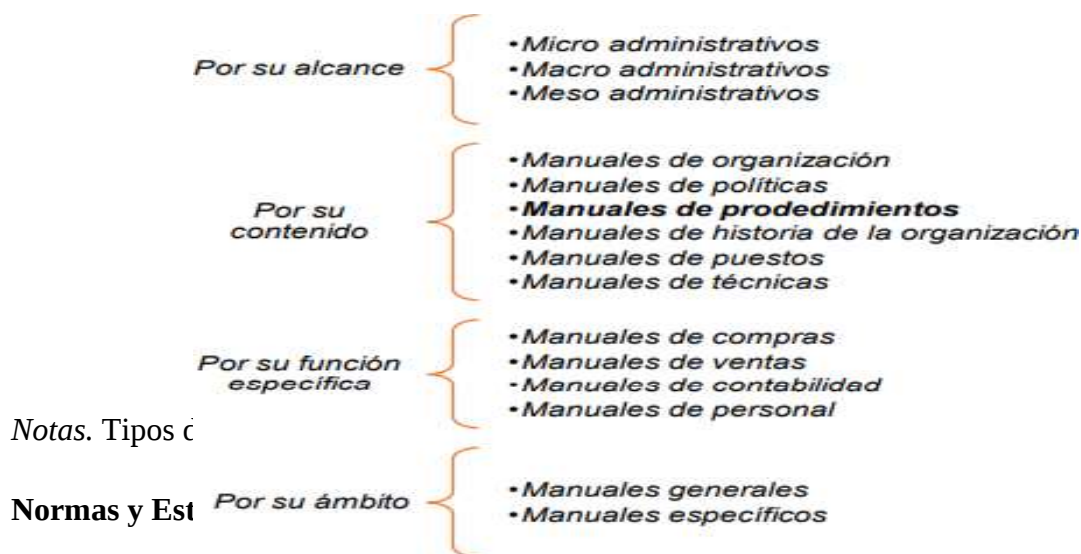
- Permiten conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Evitan que la gestión administrativa y la toma de decisiones queden sujetas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento.
- Permiten la determinación de los estándares más efectivos, ya que estos se basan en procedimientos homogéneos y metódicos.

Clasificación.

Existen diversos tipos de Manuales Administrativos, según sea su alcance, contenido, función o destinatarios. La siguiente clasificación muestra una diversidad de manuales y en ella es posible observar que en el grupo que reúne los manuales según su contenido se ubican los Manuales de Procedimientos.

Figura 5

Tipos de Manuales



Notas. Tipos c

Normas y Est

Introducción a las normas ISO relevantes para la logística (ISO 9001)

Las normas ISO son estándares internacionales que proporcionan especificaciones para productos, servicios y sistemas de gestión. En el contexto de la logística, algunas normas ISO relevantes son:

ISO 9001: Se centra en la gestión de la calidad y establece requisitos para un sistema de gestión de calidad que puede aplicarse a cualquier organización, incluidas las empresas logísticas,

para mejorar la satisfacción del cliente mediante la entrega de productos y servicios consistentemente conformes.

Cómo implementar las normas ISO en los procesos logísticos.

La implementación de normas ISO en los procesos logísticos sigue generalmente estos pasos:

Comprensión de los requisitos: Estudiar los requisitos específicos de la norma ISO seleccionada (por ejemplo, ISO 9001, ISO 14001) y cómo se aplican a las operaciones logísticas de la organización.

Evaluación inicial: Realizar una evaluación inicial para identificar las brechas existentes entre las prácticas actuales y los requisitos de la norma ISO.

Planificación: Desarrollar un plan de acción detallado que incluya objetivos, responsabilidades, recursos necesarios y plazos para la implementación.

Implementación: Introducir cambios necesarios en los procesos logísticos, incluyendo la actualización de procedimientos, capacitación del personal y ajuste de sistemas de gestión existentes para cumplir con los requisitos de la norma ISO.

Monitoreo y mejora continua: Establecer mecanismos para monitorear el desempeño, realizar auditorías internas periódicas y tomar acciones correctivas y preventivas para mejorar continuamente el sistema de gestión.

Ventajas de la certificación ISO para empresas logísticas.

Obtener la certificación ISO puede proporcionar diversas ventajas a las empresas logísticas:

Mejora de la reputación y credibilidad: La certificación ISO es reconocida internacionalmente y demuestra el compromiso de la empresa con la calidad, el medio ambiente, la salud y seguridad ocupacional.

Acceso a nuevos mercados: Muchos clientes y socios comerciales requieren proveedores certificados ISO como parte de sus criterios de selección.

Reducción de costos: La implementación eficaz de normas ISO puede ayudar a reducir costos operativos, mejorar la eficiencia y minimizar desperdicios.

Cumplimiento normativo: Ayuda a cumplir con las regulaciones y requisitos legales relacionados con la calidad, el medio ambiente y la salud y seguridad ocupacional.

Mejora continua: Fomenta la cultura de mejora continua dentro de la organización al establecer un marco estructurado para la revisión y la optimización de procesos.

Según (QES., s.f.) la adopción y certificación de normas ISO en logística no solo mejora la eficiencia operativa y reduce riesgos, sino que también fortalece la posición competitiva y la reputación de las empresas en el mercado global.

Tecnologías en la Gestión Logística

Las herramientas tecnológicas han revolucionado la logística moderna, mejorando significativamente la eficiencia operativa y la gestión de cadenas de suministro.

Herramientas tecnológicas en la logística (sistemas de rastreo GPS, ERP, TMS).

Sistemas de Rastreo GPS: Estos sistemas permiten el seguimiento en tiempo real de vehículos y activos a lo largo de la cadena de suministro. Proporcionan información precisa sobre la ubicación y el estado de los productos, lo que facilita una planificación más eficiente de rutas y tiempos de entrega.

ERP (Enterprise Resource Planning): Los sistemas ERP integran y gestionan procesos clave de negocios, como inventario, compras, ventas, contabilidad y recursos humanos, en una única plataforma. En logística, un ERP centraliza datos críticos y facilita la coordinación entre diferentes funciones y departamentos.

TMS (Transportation Management System): Los TMS optimizan la planificación y ejecución del transporte, incluyendo la gestión de flotas, asignación de rutas, consolidación de cargas y cumplimiento de normativas. Ayudan a reducir costos operativos y mejorar la eficiencia en la gestión del transporte.

Impacto de la tecnología en la eficiencia logística.

Optimización de Recursos: Las tecnologías permiten una asignación más eficiente de recursos como vehículos, personal y espacio de almacenamiento.

Reducción de Costos: Mejoran la precisión en la planificación y ejecución, reduciendo costos operativos y de almacenamiento.

Mejora en el Servicio al Cliente: Facilitan la visibilidad y el seguimiento, lo que permite responder rápidamente a las demandas y consultas de los clientes.

Mayor Control y Transparencia: Proporcionan datos precisos y actualizados que permiten una toma de decisiones más informada y una gestión proactiva de la cadena de suministro.

Tendencias actuales en tecnología logística.

Integración de IoT (Internet of Things): Uso de sensores para el monitoreo en tiempo real de condiciones ambientales, seguridad y rendimiento de activos.

Inteligencia Artificial y Machine Learning: Para optimización predictiva de rutas, gestión de inventarios y detección de anomalías.

Blockchain: Para mejorar la trazabilidad y transparencia en la cadena de suministro, especialmente en la gestión de contratos y pagos.

Automatización Robótica: En almacenes y centros de distribución para la gestión eficiente de inventarios y cumplimiento de pedidos.

Casos de éxito en la implementación de tecnologías logísticas.

Amazon: Utiliza sistemas avanzados de rastreo GPS y algoritmos de optimización en su red logística para ofrecer entregas rápidas y eficientes.

UPS: Implementa TMS y sistemas de rastreo avanzados para gestionar su extensa red de transporte global y mejorar la precisión en las entregas.

Walmart: Utiliza tecnologías de gestión de inventarios basadas en RFID y sistemas ERP para optimizar el flujo de productos desde los proveedores hasta los clientes.

Estos ejemplos muestran cómo la adopción efectiva de tecnologías logísticas puede transformar operaciones tradicionales en procesos ágiles y eficientes, beneficiando tanto a las empresas como a los consumidores finales.

Metodologías de Evaluación de Desempeño Logístico

Indicadores clave de desempeño (KPI) en la logística.

Los KPIs en logística son métricas fundamentales para evaluar el rendimiento y la eficiencia de las operaciones. Según el marco teórico de la gestión logística:

Índice de Precisión de Pedidos: Representa la exactitud en el cumplimiento de los pedidos, esencial para garantizar la satisfacción del cliente y minimizar costos asociados con errores logísticos.

Costo Logístico Total: Indica la eficiencia en el manejo de inventarios, transporte y almacenamiento en relación con los ingresos, permitiendo identificar áreas donde se pueden reducir gastos y optimizar recursos.

Índice de Rotación de Inventarios: Mide la eficiencia en la gestión de inventarios, afectando directamente la liquidez y la capacidad de responder a la demanda del mercado.

Tiempo de Ciclo de Pedidos: Refleja la rapidez con la que se cumplen los pedidos desde la recepción hasta la entrega, un factor crítico en la satisfacción del cliente y la competitividad del negocio.

Nivel de Servicio al Cliente: Evaluación de la puntualidad y la integridad de las entregas, influyendo en la fidelización del cliente y la reputación de la marca.

Eficiencia del Transporte: Determina el costo y la eficiencia de los movimientos de mercancías, contribuyendo a la rentabilidad y al cumplimiento de compromisos de entrega.

Herramientas y métodos para la evaluación del desempeño logístico

En la gestión logística, las herramientas y métodos para la evaluación del desempeño incluyen:

Sistemas ERP y TMS: Integración de procesos y datos logísticos para facilitar la toma de decisiones informadas y la optimización de recursos.

Software de Business Intelligence: Análisis avanzado de datos para identificar tendencias, patrones y oportunidades de mejora en la cadena de suministro.

Encuestas y Entrevistas con Clientes: Obtención de feedback directo para ajustar estrategias y procesos logísticos de acuerdo con las expectativas del cliente.

Auditorías y Evaluaciones Externas: Revisión independiente para garantizar el cumplimiento de estándares de calidad y eficiencia, asegurando la competitividad en el mercado.

Análisis del feedback de clientes.

Respecto al análisis realizado, indica (Content., s.f.) “Para evaluar estos KPIs y optimizar el desempeño logístico, las empresas utilizan herramientas como los sistemas ERP y TMS, que integran y gestionan datos logísticos para una mejor toma de decisiones. Además, el uso de software de Business Intelligence permite un análisis avanzado de datos para identificar tendencias y oportunidades de mejora en la cadena de suministro. La recopilación de feedback directo de los clientes a través de encuestas y entrevistas es crucial para ajustar estrategias logísticas según las expectativas del cliente y mejorar continuamente la experiencia del consumidor”.

Benchmarking y comparación con estándares de la industria.

Comparación de KPIs: Evaluar el desempeño frente a indicadores clave de competidores y líderes del sector para identificar áreas de oportunidad y establecer metas realistas de mejora.

Estudios de Caso y Mejores Prácticas: Aprendizaje de experiencias exitosas y estrategias innovadoras implementadas por otros en la industria logística para adoptar prácticas de clase mundial.

Análisis Competitivo: Evaluación sistemática de fortalezas y debilidades relativas para desarrollar ventajas competitivas sostenibles y adaptarse a cambios en el entorno logístico global.

Capítulo III. Desarrollo

Al inicio del proyecto, se llevará a cabo la identificación y análisis de los procesos logísticos actuales de Picam Logistic. El objetivo específico será detectar áreas de mejora y optimización en los procesos logísticos. Para ello, se aplicará una metodología estructurada en varios pasos.

Primero, se recolectarán datos mediante entrevistas y cuestionarios dirigidos al personal clave de la empresa. Luego, se realizará una observación directa de los procesos en las instalaciones de Picam Logistic. Finalmente, se analizará la documentación existente y los registros de operaciones. Estos datos serán fundamentales para comprender el estado actual de los procesos. Los recursos necesarios incluirán datos del personal, un tiempo estimado de 3 meses y ubicaciones como las oficinas centrales y los almacenes de la empresa. Los materiales y equipos utilizados comprenderán cuestionarios y mediante la observación.

Las limitaciones potenciales, como la resistencia del personal a los cambios y la disponibilidad limitada de documentación detallada, se abordarán mediante sesiones de aclaración y entrenamiento del personal en el uso de herramientas de recolección de datos.

A continuación, se desarrollarán y estructurarán manuales de procesos y lineamientos que incorporarán las mejores prácticas y estándares internacionales, como las normas ISO. La metodología implicará varios pasos, comenzando con la investigación de normas ISO relevantes y mejores prácticas en logística. Se procederá a la redacción de borradores de manuales basados en la información recopilada y el análisis previo. Estos borradores serán validados y revisados mediante el feedback del personal y expertos externos. Los recursos necesarios incluirán acceso a normas ISO, un tiempo estimado de seis semanas y un lugar de trabajo en las oficinas de Picam Logistic. Los materiales y equipos utilizados serán computadoras, software de edición de documentos e impresoras.

Entre las limitaciones, se encontrará la complejidad en la adaptación de normas internacionales a la realidad local, lo cual se mitigará mediante talleres de capacitación para asegurar la correcta interpretación y aplicación de los estándares.

En la tercera etapa, se implementará un sistema de rastreo GPS para mejorar el seguimiento y control de las operaciones logísticas. El proceso comenzará con la selección de proveedores de tecnología mediante un análisis de ofertas y demostraciones de productos. Luego, se procederá a la instalación y configuración del sistema de rastreo GPS en la flota de vehículos de Picam Logistic. Finalmente, se capacitará al personal en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas. Los recursos necesarios incluirán datos de proveedores, un tiempo estimado de ocho semanas y sedes de operaciones de la empresa. Los materiales y equipos utilizados serán dispositivos GPS, software de gestión y equipos de instalación. Las limitaciones técnicas en la integración de nuevos

sistemas con los existentes se abordarán mediante asistencia técnica continua y pruebas piloto antes de la implementación total.

Finalmente, se evaluará el impacto de las mejoras implementadas en los costos operativos y en la satisfacción del cliente. Para ello, se definirán indicadores clave de desempeño (KPI) para medir la eficiencia logística y la satisfacción del cliente. Se recogerán y analizarán datos post-implementación mediante encuestas y sistemas de seguimiento. Los resultados antes y después de las mejoras se compararán para evaluar el impacto. Los recursos necesarios incluirán datos operativos, un tiempo estimado de cuatro semanas y ubicaciones como oficinas y puntos de contacto con clientes. Los materiales y equipos utilizados serán software de análisis de datos y encuestas electrónicas.

Las limitaciones, como la variabilidad en la respuesta de los clientes las fluctuaciones en la demanda, se ajustarán mediante un periodo de evaluación extendido para obtener datos mas representativos.

Obtención de la Información

Introducción

El presente estudio tiene como objetivo principal mejorar los procesos logísticos de Picam Logistic a través de la implementación de manuales de procesos y el uso de herramientas tecnológicas. Esta sección detalla cómo se obtuvo la información necesaria para evaluar y mejorar los procesos logísticos de la empresa.

Diseño de la Investigación

Se utilizó un enfoque mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una visión integral de los procesos logísticos de Picam Logistic. Esto incluyó el análisis documental de los manuales existentes, así como la realización de encuestas y entrevistas con empleados clave y directivos de la empresa.

Población y Muestra

La población de interés incluyó a todos los empleados de Picam Logistic involucrados en las operaciones logísticas. La muestra fue seleccionada estratégicamente para representar diferentes niveles jerárquicos y áreas funcionales dentro de la empresa, asegurando una diversidad que reflejara la realidad operativa de la organización.

Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos utilizados incluyeron:

- Encuestas: Se diseñó y distribuyó una encuesta estructurada a 5 empleados para evaluar su conocimiento y percepción de los procesos logísticos actuales.
- Entrevistas: Se realizaron entrevistas semiestructuradas con 2 gerentes y supervisores para obtener perspectivas cualitativas sobre los desafíos y oportunidades en la gestión logística.

Los instrumentos fueron validados mediante un piloto inicial y ajustes según la retroalimentación recibida, garantizando la fiabilidad de los datos recopilados.

Procedimiento

La recolección de datos se llevó a cabo durante un período de cuatro semanas. Las encuestas fueron administradas electrónicamente y las entrevistas se realizaron de manera presencial para facilitar la interacción y profundidad en las respuestas de los participantes. Se aseguró la confidencialidad de la información y se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes.

Fuentes de Información

Las principales fuentes de información incluyeron:

Documentación interna: Revisión de manuales y documentos existentes en la plataforma Drive proporcionada por Picam Logistic.

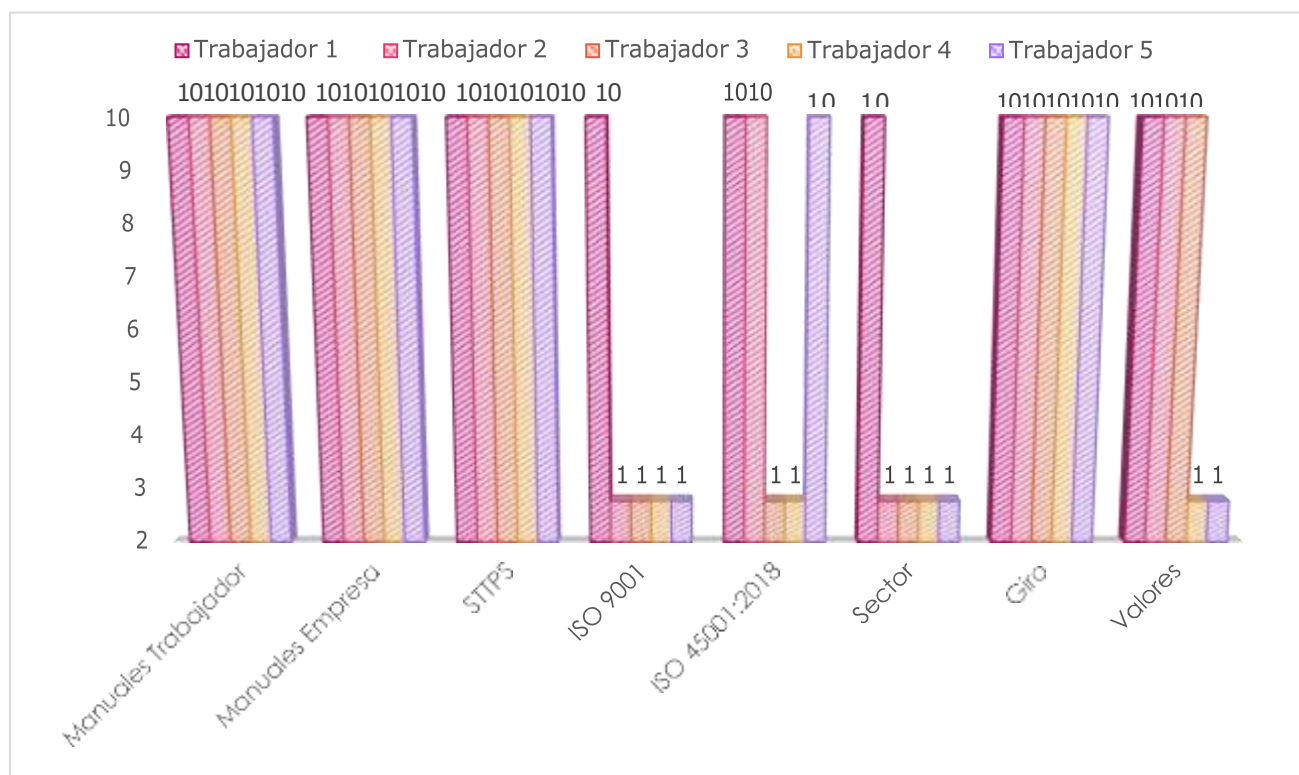
Datos primarios: Información recopilada a través de encuestas y entrevistas con empleados y directivos.

Análisis de Datos

Los datos cuantitativos fueron analizados mediante análisis estadísticos descriptivos, mientras que los datos cualitativos fueron analizados utilizando análisis de contenido para identificar patrones y temas emergentes como se muestra en Tabla 1.

Tabla 1

Resultado de Encuestas



Nota. Grafica – Resultados de encuestas a colaboradores. Elaboración propia.

Consideraciones Éticas

Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes y se garantizó la confidencialidad de la información recopilada. El estudio se llevó a cabo cumpliendo con los estándares éticos y legales aplicables.

Limitaciones

Entre las limitaciones del estudio se incluye la disponibilidad limitada de tiempo de algunos empleados para participar en las entrevistas, lo cual podría haber afectado la profundidad de las respuestas obtenidas.

Resumen

En resumen, la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos permitió obtener una comprensión completa de los procesos logísticos de Picam Logistic. Los datos obtenidos fueron fundamentales para identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones que contribuyan a optimizar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en la empresa.

MANUAL DE

PROCESOS Y

LINEAMIENTOS DE

RECLUTAMIENTO

MANUAL DE PROCESOS Y LINEAMIENTOS RECLUTAMIENTO...L.pdf

Datos de Identificación

Nombré Contacto	
Cargo	Jefe Departamento R.H.
Correo Electrónico	
Teléfono	
No. Manual	1

1. Nombre de la iniciativa

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

2. Objetivo

Establecer lineamientos, acciones y roles del Reclutamiento y Selección del personal que ingresará en calidad de contrata y honorarios de Picam Logistic.

Objetivos Específicos:

- Establecer un procedimiento general, objetivo, eficaz y transparente para reclutar y seleccionar personal idóneo y apto para los cargos y/o funciones solicitadas y las necesidades específicas de la empresa.
- Difundir a través de los canales apropiados, oportunidades para que el personal interno pueda acceder a nuevos puestos de trabajo, de acuerdo con sus competencias laborales y necesidades del servicio.
- Promover buenas prácticas laborales a través de la igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Promover la colaboración entre diferentes unidades de servicio con el fin de aportar en el proceso de selección de candidatos.

PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

El criterio se basa en convocar, evaluar y seleccionar al personal idóneo que reúna los requisitos necesarios de acuerdo con el análisis de necesidades respecto al puesto, las funciones a desarrollar y el papel u objetivo de la empresa. Para lo cual deberá cumplirse el proceso que se detalla a continuación y cuyos tiempos estimados de cada etapa están definidos por el departamento de R.H.

No obstante, lo anterior, el director tiene la atribución de contratar personal acontrata y a honorarios de manera directa en los casos que por razones de bien servicio se requiera.

1. Activación del proceso de reclutamiento y selección.

Los puestos de trabajo se proveerán de conformidad con lo determinado en el presente instructivo, tomando en cuenta las funciones, competencias y necesidades de la empresa.

1.1 La jefatura de r.h. verifica cual es el puesto solicitando.

1.2 El departamento de r.h. envía el formulario de solicitud de provisión de cargo al director de operaciones, quien es el responsable de verificar la disponibilidad de presupuestaria y la autorización final para las nuevas contrataciones de la empresa.

1.3 R.h. envía al programa de apoyo para el reclutamiento el perfil del puesto, considerando niveles de estudios, funciones, responsabilidades, etc.

1.4 El programa dentro de 3 días hábiles envía los curriculum de aquellos candidatos que se apegan al perfil del puesto.

1.5 R.h. revisa los curriculum y analiza los requerimientos para el cargo de acuerdo con el perfil establecido. Asimismo, deberá verificar que la remuneración ofrecida es acorde a la realidad de la empresa

1.6 El área de r.h. recluta a los candidatos finales para la entrevista, se brinda una fecha a todos los candidatos en diferentes horarios ya que la entrevista la realiza directamente la dirección general y el director de operaciones.

1.7 R.h. informa a los candidatos que para la entrevista deben acudir con los siguientes documentos.

- Solicitud de empleo
- Examen medico
- Identificación oficial
- Cartas de recomendación
- Comprobante de domicilio
- Numero de seguridad social
- Antecedentes no penales

1.8 Los candidatos acuden en fecha y hora establecida a la entrevista en la corporación firma vg, se realiza una entrevista profunda estableciendo lo siguiente:

- Estudio socioeconómico
- Estudio de valores
- Certificación de confiabilidad

2) Definición / validación de perfiles

En caso de que la dirección general detectara alguna inconsistencia entre la provisión aprobada y el perfil requerido, debe informar al departamento de R.h. para actualizar el perfil correspondiente.

Si no se cuenta con el perfil del cargo, este se debe construir acorde el modelo de competencias vigentes.

3. Difusión del proceso

Para la difusión del proceso se consideran las fuentes de reclutamiento que

pueden ser al mismo tiempo, internas y externas.

3.1 Difusión interna

Esta alternativa busca otorgar a los colaboradores oportunidades de difusión masiva para que todos tengan acceso a la publicación. El área de r.h. difunde el aviso mediante el correo electrónico.

3.2 Difusión externa

Es utilizada para personas externas a picam logistic puedan acceder a la oferta laboral. Se realizó un convenio con un programa especializado en el reclutamiento, se envían los perfiles de puesto y ellos reclutan a los mejores candidatos dependiendo si sus curriculum se apegan al perfil.

4. Etapa selección

Etapa 1. Recepción de antecedentes y análisis curricular

4.1 El programa recibe las postulaciones en el portal de empleos públicos.

4.2 El analista de reclutamiento y selección realiza la preselección de los candidatos /as a través de la revisión curricular. Los postulantes que cumplan con el puntaje mínimo requerido serán considerados para pasar a la etapa siguiente, siendo citados mediante correo electrónico y por teléfono.

Etapa 2. Aplicación de pruebas técnicas y psicológicas

4.3 La cita a la aplicación de pruebas técnicas y psicológicas estará bajo la coordinación de la dirección general.

4.4 La dirección general definirá según el cargo las pruebas técnicas y/o

psicológicas que se aplicaran. En el caso que se decida aplicar una prueba técnica, en el que se evalúan habilidades en el área del cargo, esta será preparada por el área solicitante y R.h definiendo evaluación y pautas de medición.

La evaluación debe aplicarse por el solicitante a fin de aclarar dudas que se presenten por algunos postulantes durante la ejecución.

Sera de exclusiva responsabilidad de área de r.h. Hacer llegar la prueba técnica con la debida antelación a la citación, estimándose esta en no menos de 48 horas.

Etapa 3: entrevista de valoración global

4.5 Finalizando los procesos anteriores y ya contando con los candidatos idóneos, se conforma un comité de selección, con al menos:

- Dirección general
- Director de operaciones
- Jefe del área solicitante
- Jefe r.h.

4.6 R.h. Convoca a los candidatos que pasan a esta fase y se le cita a entrevista

4.7 La entrevista de valoración global guiada por la dirección general es una conversación con duración de 15 a 40 min que permite una valoración preliminar del candidato, basada en las siguientes apreciaciones:

- Trayectoria laboral
- Experiencia y conocimiento en el cargo ofrecido
- Explorar fortalezas y debilidades

- Motivaciones, valores e intereses.
- Proyección en el cargo
- Vocación de servicio
- Clarificar condiciones del cargo, del proceso y conocer disponibilidad para asumir funciones.

Etapas 4: selección y decisión final

Los puntajes obtenidos por los candidatos participantes del proceso, se establece a través del acta final de evaluación, firmada por todos los integrantes del comité de selección.

Rh. Envía un correo electrónico a la dirección general con el acta final de evaluación del comité, con los antecedentes de los candidatos idóneos para ocupar la vacante.

Dirección general define el candidato a contratar. Una vez recibida la aprobación por parte de dirección general se realiza la notificación correspondiente al candidato idóneo para proceder a su contratación.

R.h. Es el responsable de brindar dicha notificación al igual que informar la fecha de ingreso al candidato y a la jefatura de la unidad solicitante considerando al menos 3 días hábiles para para el ingreso a partir de la decisión de la autoridad.

R.h. Solicita la documentación requerida para la contratación al candidato.

En caso de contrataciones directas autorizadas por dirección general, se debe activar el alta de nuevo ingreso y llevar a cabo el proceso de contratación con r.h.

ANEXO NO.1 TIEMPOS ESTIMADOS

ACTIVIDAD	DURACION APROXIMADAS
1.Publicación	<i>1 Día</i>
2.Difusión y Recepción de Antecedentes	<i>3 Días</i>
3.Admisibilidad y Evaluación Curricular (*)	<i>2 Días</i>
4.Evaluaciones técnicas o psi colabórales (***)	<i>1 Día</i>
5.Entrevista de valoración global (***)	<i>15 a 40 Minutos</i>
6.Decisión final	<i>2 Días</i>

MANUAL DE

PROCESOS Y

LINEAMIENTOS DE

OPERACIONES

MANUAL DE PROCESOS Y LINEAMIENTOS OPERACIONES ...pdf

Datos de Identificación

Nombré Contacto	
Cargo	Director de Operaciones
Correo Electrónico	
Teléfono	
No. Manual	2

- Nombre de la iniciativa

MANUAL DE PROCESOS Y LINEAMIENTOS OPERACIONALES.

- Objetivo

Establecer lineamientos, acciones y roles para satisfacer la demanda con mejores condiciones de servicios, calidad y costes en Picam Logistic.

Objetivos Específicos:

Adquirir los materiales en condiciones adecuadas, indicando un parámetro de aceptación o rechazo por parte de los cedis para el cliente.

Reducir los costes de transporte, realizando agrupación de cargas y minimizando etapas y distancias en el recorrido.

Reducir el número de revisiones y control de existencias, haciendo las necesarias y de la forma más fácil y cómoda posible.

Realizar el proceso de recolección en tiempo y forma, obteniendo la satisfacción del cliente.

PROCESO OPERACIONAL

Se realiza una planificación y gestión de todas las operaciones que están directamente relacionadas con la recolección de artículos en los cedis establecidos

por el cliente hasta la entrega final en el almacén principal.

Se deben realizar una serie de etapas que suceden en cadena y que dependen tanto de la naturaleza del propio producto como de la actividad principal de la empresa de servicios.

Es utilizado por la empresa el canal de aprovisionamiento: en este canal, los productos son trasladados desde el centro de extracción hasta el almacén principal del cliente.

El aprovisionamiento de la empresa se lleva a cabo mediante una planeación diaria para proporcionar los artículos solicitados por el cliente.

1. ACTIVACION DE OPERACIONES

Los puestos de trabajo se proveerán de conformidad con lo determinado en el presente instructivo, tomando en cuenta las funciones, competencias y necesidades de la empresa.

1.1 El cliente proporciona al área gerencia de operaciones diariamente, los cedis de recolección para entregar al siguiente día en el almacén del cliente.

1.2 El área de sistemas, con la información proporcionada por el área de gerencia de operaciones, realiza la trazabilidad de la mejor ruta con ayuda de la aplicación contratada por la empresa. (Visualizar Anexo 1)

1.3 Gerente de operaciones proporciona a los recolectores mediante la aplicación la ruta a seguir, brindando un Check list de los artículos por

recolectar en los cedís trazados para la ruta del día.

1.4 El área de monitoreo verifica la ruta en las pantallas principales de la empresa validando que se lleve a cabo el proceso de manera adecuada y anexo a este proceso realizan la atención al cliente por cualquier necesidad o conflicto que se presente.

1.5 Monitoreo informa a la Gerencia de Operaciones cuando se finaliza la ruta trazable.

1.6 Gerencia de operaciones realiza el reporte final, el cual contiene el número de pedidos entregados por sitio con sus folios respectivos y reporte informativo en caso de alguna anomalía. (Visualizar Anexo 2)

1.7 El gerente de operaciones envía al cliente el reporte final diario para validar que las entregas se realizaron en tiempo y forma al igual que validan las dos partes el Checklist del día para validar que los pedidos se entregaron completos.

1.8 El cliente cuando recibe el reporte final diario realiza la averiguación con los clientes para verificar que las entregas se realizaron en tiempo y forma

1.9 Al finalizar el turno el gerente de operaciones ingresa a la base de datos todos aquellos pedidos entregados correctamente y en caso de tener algún conflicto de entrega para algún pedido se agrega indicando el motivo de la devolución.

2. AVERIA

2.1 En caso de que el recolector visualiza que la caja tiene abolladuras deberá tomar una fotografía y enviarla al gerente de operaciones.

2.2 El gerente de operaciones anexa al reporte final dicha avería con descripción detallada y evidencia.

2.3 El cliente cuando reciben los pedidos realiza una revisión del producto, tomando en cuentas los reportes finales recibidos en donde se anexan las condiciones del empaque.

3. DEVOLUCIONES

3.1 No se presentan devoluciones ya que el cliente entrega al recolector una caja sellada y así debe realizar la entrega al almacén del cliente.

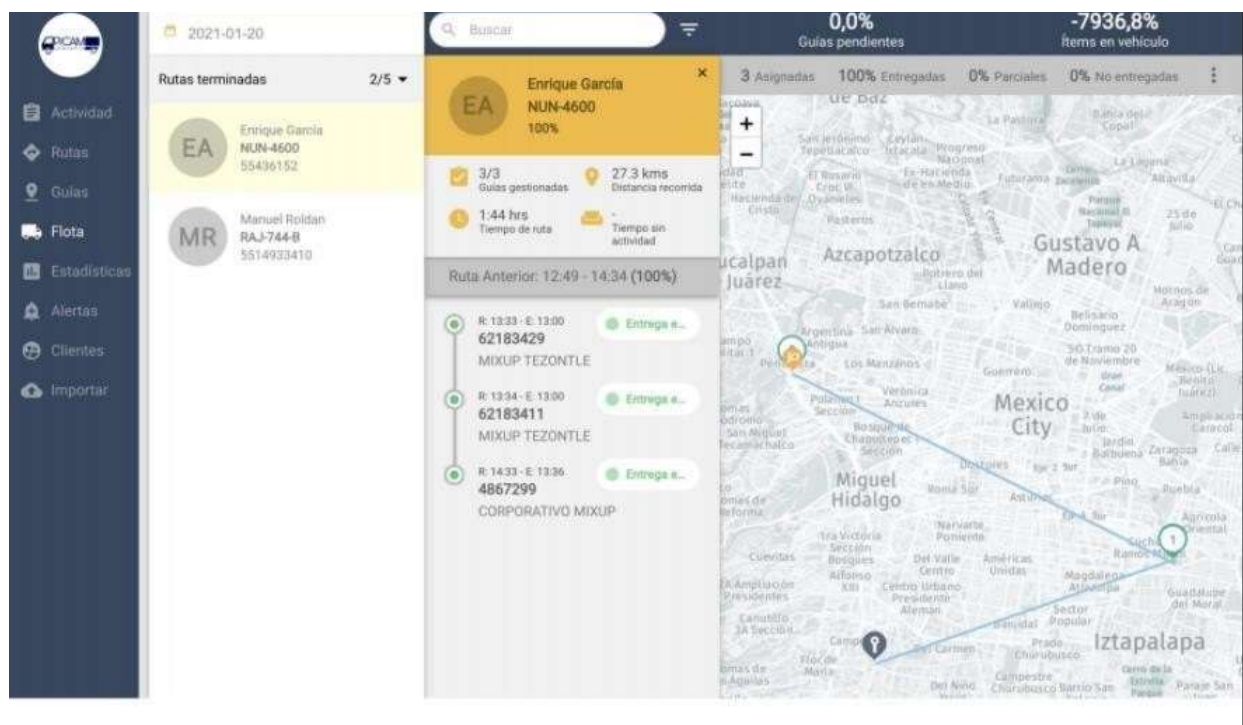
3.2 En caso de que algún artículo tenga algún defecto el cliente realiza la corrección de su pedido personalmente.

3.3 El recolector recibe el paquete en la tienda, realiza la entrega en el almacén del cliente y se brinda un folio de acuse, con lo cual se realizan las facturaciones.

Anexo No.2

Figura 6

Representación de Plataforma



Nota. Validación de rutas por unidad. Obtenido de SS plataforma de monitoreo de Picam Logistic.

Figura 7

Planeación para la nueva plataforma



Nota. Dicha imagen muestra conceptos que se anexaron para un futuro e-commerce.

Obtenido del Manual de Planeación de Picam Logistic.

MANUAL DE

PROCESOS Y

LINEAMIENTOS

SINIESTROS

MANUAL DE PROCESOS Y LINEAMIENTOS SINIESTROS.pdf

Datos de Identificación

Nombré Contacto	
Cargo	Jefe de Monitoristas
Correo Electrónico	
Teléfono	
No. Manual	3

- Nombre de la iniciativa

MANUAL DE PROCESOS Y LINEAMIENTOS SINIESTROS

- Objetivo

El objetivo principal de la investigación de los accidentes es determinar las causas que los han provocado, para adoptar las medidas necesarias y evitar que se repitan.

Objetivos Específicos:

- Conocer los hechos que han tenido lugar para que se materialice el accidente.
- Evitar que las mismas causas vuelvan a provocar accidentes.
- Detectar la existencia de nuevos peligros.
- Determinar las medidas correctoras o preventivas a implantar.
- Aprender de los errores y aprovechar la experiencia adquirida para la mejora continua del sistema de prevención.

PROCESO EN CASO DE SINIESTRO

Picam Logistic debe asegurarse de contar con un adecuado protocolo de tramitación de siniestros y un eficaz departamento de tramitación de siniestros es clave en un tipo de seguro con frecuencia y complejidad técnica de sus siniestros.

Por otro lado, emplear herramientas para la gestión de los siniestros ayudara a reducir tiempo a la hora de documentar los siniestros y facilitara el seguimiento de los mismos.

1. INCIDENTES

1.1 Propósito

Establecer el proceso para el seguimiento oportuno a los incidentes reportados al área deseguridad, desde que se emite el reporte hasta que se concluye.

1.1.1 Campo de Aplicación

Este procedimiento aplica para cualquier incidencia que se presente.

1.1.2 Responsabilidades

Es responsabilidad del Gerente dar a conocer el presente documento y mantenerlo actualizado.

1.1.3 Definiciones

Incidente de Seguridad: cualquier acto de violación o interferencia ilegal (robo, intrusión, faltantes, sobrantes, daños, riñas, etc.) que afecte al patrimonio de la compañía, cualquier subcontratista que realice servicios en su nombre, los activos del cliente o los datos confiados a una entidad, independientemente del valor de pérdida encontrada.

1.2 Procedimiento

1.2.1 Reporte de incidencia

El reporte de incidentes de seguridad puede ser realizado por cualquier persona (Cliente, Empleado o Proveedor) que sea testigo o detecte por cualquier medio y que tenga conocimiento detallado y suficiente sobre el incidente.

Se recomienda proporcionar tantos detalles asociados al incidente de seguridad sea posible. Todos los datos deben ser verdaderos y correctos.

El reporte deberá contener la información básica como:

- ¿Qué paso?: descripción detallada del incidente
- ¿Qué tipo de incidente es?: Faltante, sobrante, daño, robo, riña, etc.
- ¿Personal involucrado?: Empleados, Proveedores, clientes, etc.
- ¿Dónde sucedió?: Lugar o área.
- ¿Cuándo pasó? Fecha y horario del incidente.
- ¿Quién fue afectado? Empleados, Proveedores, clientes, o cliente, etc
- ¿Existe daño material? Descripción, cantidad y código.
- ¿Cómo paso? Descripción detallada
- ¿Hay posibilidad de recuperar los artículos perdidos a través de una intervención rápida?
- ¿Valor de la pérdida? En MXM

Una vez recibido el reporte el supervisor o gerente de seguridad patrimonial debe comenzar con la investigación pertinente.

- Comunicación del incidente.

Una vez que se recibe un reporte de incidencia, en conjunto con el representante de la unidad de negocios, deben informar lo sucedido a las áreas internas y externas de acuerdo a la matriz de comunicación para tomar las medidas pertinentes mientras se concluye el proceso de investigación.

Nota: Los incidentes son enunciativos más no limitativos, la comunicación dependerá de la gravedad del incidente y se revisará con los directores de las áreas involucradas.

- Recopilación de evidencias.

Durante la recopilación de información y evidencias, así como entrevistas, se deben considerar los siguientes puntos:

- a) Evitar enfocar la investigación hacia una persona o situación específica.
- b) No basarse en suposiciones, solo considerar hechos concretos y probados.
- c) Realizar la recopilación de evidencias, así como las entrevistas lo más pronto posible.
- d) La toma de datos debe efectuarse, en lo posible, en el mismo lugar donde ocurrió el incidente.
- e) Analizar todos los aspectos que hayan podido tener influencia como factor causal del incidente.

Las evidencias a recolectar se generalizan en los siguientes rubros, las cuales dependen del tipo de incidente y de la información que se tenga disponible al momento de recibir el reporte de la incidencia:

Documentación: De acuerdo al mapeo del incidente se definirán los documentos necesarios para evidenciar cada etapa del proceso, estos documentos deben ser fidedignos.

Entrevistas: Toda entrevista debe ser programada con el responsable del área a la que pertenece la persona o personas afectadas, involucradas, testigos presenciales, etc. El líder del personal a entrevistar deberá ajustar los horarios de trabajo de su personal a los indicados por el Proveedor de pruebas de confianza.

Las entrevistas deberán realizarse bajo las siguientes condiciones:

- Entrevistas individuales.
- En presencia de Recursos Humanos o Líder.
- El entrevistado debe colocar por escrito los comentarios realizados en la entrevista.
- En caso de entrevista con Proveedor de pruebas de confianza se realizará en horarios laborales.

Elaboración del informe.

El reporte de investigación debe estar estructurado con un orden lógico, donde las ideas sean claras de tal manera que una persona que no tenga conocimiento del incidente pueda interpretarlo al momento de leerlo. Debe tener una buena presentación y su contenido debe estar respaldado con evidencias que confirmen lo que se desea probar.

La investigación debe documentarse el cual se compone por las siguientes secciones:

- Encabezado: Datos sobre la persona que reporta o detecta el incidente, hora y fecha del incidente.
- Descripción del incidente: Breve descripción de lo ocurrido, dando detalles del Qué, Como, Cuando y Donde, de igual forma se debe incluir el detalle de la mercancía involucrada (si aplica), considerando descripción, cantidad, costos, etc., nombre completo y puesto de las personas involucradas.
- Investigación y Reporte: Este debe incluir las evidencias de cada proceso donde indique forma detallada lo ocurrido:
 - Análisis documental: Mapeo del incidente en orden cronológico, colocando todas las evidencias documentales por cada uno de los procesos y las desviaciones detectadas en cada uno de estos.
 - Análisis video gráfico: Secuencia de imágenes en orden cronológico de la incidencia.
 - Personal entrevistado: Resumen de los comentarios obtenidos durante las entrevistas al personal involucrado o testigos presenciales de la incidencia. Se debe incluir el escrito de las personas entrevistadas y especificar las contradicciones vs la evidencia.
 - Acciones correctivas: Sección para colocar las medidas para contener los efectos negativos del incidente y para prevenir su recurrencia por las omisiones a los procesos, faltas al código de conducta, áreas de oportunidad, etc.

- Comentarios adicionales: Sección para colocar las conclusiones de la investigación, observaciones y recomendaciones que se deben considerar para el cierre de la investigación.

Presentación del informe y cierre de la investigación.

Áreas internas.

Para la revisión de los resultados de la investigación se debe realizar una reunión con las áreas involucradas (Recursos Humanos, Operaciones, Servicio al cliente, etc.) De acuerdo a las faltas detectadas para revisar las medidas correctivas y preventivas de los hallazgos indicados y se deben documentar para su seguimiento.

Se deben establecer fechas compromiso y responsables para ejecutar las medidas revisadas en la reunión.

Una vez revisado el reporte se compartirá vía correo a las áreas involucradas.

Áreas externas (Clientes y Proveedores).

El reporte al cliente o proveedor se debe realizar mediante una Acta en donde se indique un resumen del Incidente.

Si es necesario se realizará una reunión para revisar a detalle lo sucedido, en caso de existir acciones correctivas de su parte.

- Resumen de Revisiones

Todos los cambios y las revisiones se identifican con letras *itálicas* y con texto *café*.

- Versión
- Fecha de Revisión
- Editores
- Detalles

Accidentes, robo, recuperaciones.

- Descompostura.

Ubicar la unidad en un lugar seguro donde no obstruya el transito si la falla lo permite.

Revisar qué tipo de descompostura presenta.

Evalúa si puede arreglar la descompostura, y notifica a las áreas de operaciones, monitoreo y mantenimiento de dicha descompostura vía telefónica.

Si la descompostura es mayor, espera el auxilio de personal de mantenimiento.

Nota: en caso de que no sea mayor la descompostura, el jefe de mantenimiento guía al operador para que realice la compostura en caso de que el operador no cuente con experiencia.

- Accidente

En caso de que un operador en forma directa o indirecta se vea involucrado en un accidente y, si del mismo resultamos responsables o no, deberá dicho conductor comunicarse inmediatamente con monitoreo y a su vez con la compañía aseguradora, siempre y cuando las condiciones de salud se lo permitan.

En caso contrario, deberá reportar una unidad de apoyo que pase por el lugar del accidente y esperar a que se lleve a cabo el seguimiento por el área operativa. La

comunicación será vía telefónica asignado por la empresa o en su caso al móvil particular del operador.

Detonante de protocolo.

- Pérdida de ubicación GPS de la unidad en tránsito (Cobertura).
- Desvió de ruta.
- No responder las llamadas del C3.
- Incumplimiento de las instrucciones del C3.
- Romper convoy en tránsito (en caso de que aplique).
- Detección de personas ajenas en la unidad de transporte.
- Reportes que la unidad de transporte viene siendo vigilada por

vehículos o personas sospechosas.

- Activación del botón de pánico.
- Apertura de puertas en lugares NO autorizados.
- Entrega de clave de amago errónea.
- Al arribo al cliente, la unidad deja de dar ubicación y el operador no responde.

Siniestro y/o Robo

En caso de un robo es importante

- Mantener la calma y resguardar siempre tu integridad.
- Presionar los botones de pánico y soporte.
- Informar (si es posible) vía radio de la situación a cualquiera de los contactos de seguridad(Centro de Monitoreo C3, Seguridad Kuehne + Nagel, Línea de Transporte) o mediante el ingreso de voz a cabina con el Centro de Monitoreo.
- No arriesgarse en ningún momento

Resumen de Revisiones

Todos los cambios y las revisiones se identifican con letras itálicas y con texto café.

- Versión
- Fecha de Revisión
- Editores
- Detalles

Capítulo IV. Resultados.

Identificación y Análisis de Procesos Logísticos Actuales

En la fase inicial del proyecto, se identificó una falta de control en los costos operativos y los procesos logísticos de Picam Logistic. A través de gráficos de costos operativos previos y testimonios del personal, se evidenció la necesidad de mejoras significativas.

Para entender mejor la situación, se realizó una encuesta a 5 trabajadores clave. Esta encuesta permitió analizar y validar el conocimiento de los empleados sobre los procesos existentes. Los resultados revelaron áreas críticas que requerían atención inmediata, facilitando la identificación de áreas de mejora específicas.

Desarrollo y Estructuración de Manuales de Procesos y Lineamientos

La siguiente etapa se enfocó en abordar la falta de manuales detallados y estructurados necesarios para las preauditorías de la empresa. Picam Logistic proporcionó acceso a la plataforma Drive, donde se revisaron los manuales de procesos y lineamientos existentes.

Con base en los requisitos proporcionados por la empresa objetivo, se desarrollaron y estructuraron nuevos manuales de procesos y lineamientos. Estos manuales fueron diseñados conforme a las normas ISO para asegurar la consistencia y calidad en las operaciones de recepción, despacho y otras áreas críticas identificadas durante la fase de análisis inicial.

Implementación de un Sistema de Rastreo GPS y Otras Herramientas Tecnológicas

Debido a la falta de seguimiento y control eficiente de las operaciones logísticas, se implementó un sistema de rastreo GPS y otras herramientas tecnológicas. Antes de la implementación, se recopilaron datos que mostraban retrasos y pérdidas en las entregas.

Tras la instalación y configuración de los sistemas GPS, se observó una mejora significativa en los tiempos de entrega. Se validó la reducción notable de los tiempos, demostrando el impacto positivo de las herramientas tecnológicas en la eficiencia operativa de Picam Logistic.

Evaluación del Impacto de las Mejoras Implementadas

Para evaluar el impacto de las mejoras implementadas, se compararon los indicadores clave de desempeño (KPI) antes y después de la implementación. Los KPI iniciales mostraban áreas de oportunidad, mientras que los datos post-implementación reflejaron mejoras significativas en la satisfacción del cliente y la reducción de costos operativos.

Los resultados obtenidos de las evaluaciones de KPI y el feedback de clientes proporcionaron una visión clara del impacto positivo de las mejoras en la eficiencia general de Picam Logistic.

Presentación de Resultados en Texto y Evidencia

Los resultados de cada etapa fueron presentados en textos descriptivos y analíticos detallados, que incluyeron:

- Descripciones precisas de los procesos mejorados y los hallazgos obtenidos durante cada fase del proyecto.
- Análisis comparativo entre la situación inicial y los resultados obtenidos después de la implementación de las mejoras.
- Frases y afirmaciones que resumieron de manera efectiva los datos y resultados obtenidos, destacando los logros alcanzados y los beneficios obtenidos por Picam Logistic.

Este enfoque aseguró que cada fase del proyecto se gestionara de manera efectiva y que los resultados que se presentan están de manera clara y concisa, evidenciando el progreso y los impactos positivos en la operación logística de la empresa.

Conclusiones

Con base en los datos recopilados y su interpretación, se concluye que Picam Logistic es una empresa de servicios especializada actualmente en la recolección y distribución de artículos.

Durante el estudio se identificó un cuello de botella significativo a través de encuestas realizadas a cinco trabajadores seleccionados aleatoriamente. Se encontró que la empresa ofrece capacitación solo para las operaciones específicas de cada área, dejando la adquisición de conocimientos adicionales principalmente a través de la práctica en el lugar de trabajo. Esta estrategia podría limitar el desarrollo integral de habilidades y competencias entre los empleados.

Como resultado de los conflictos identificados y las soluciones propuestas, se destaca la importancia crítica de que los trabajadores conozcan aspectos fundamentales de la empresa, como su misión, visión, valores y estructura organizacional desde una etapa inicial. Esto no solo fortalecería la identidad corporativa, sino que también facilitaría una mayor alineación y compromiso por parte de los empleados.

Picam Logistic se muestra como una opción viable para futuros proyectos de residencias profesionales, ya que ofrece formación en el uso de plataformas gratuitas y procesos manuales. Sin embargo, la capacitación en el uso de aplicaciones con costo añadido brinda un valor diferencial significativo, permitiendo un control más específico y una validación oportuna de los procesos, tanto internamente como en colaboración con clientes y directivos.

En resumen, mientras que Picam Logistic muestra fortalezas en términos de formación práctica y acceso a tecnologías avanzadas, existe un claro espacio para mejorar en la capacitación integral de los empleados y en la expansión de sus servicios más allá de la recolección hacia la distribución de artículos, lo cual podría abrir nuevas oportunidades en el mercado.

Recomendaciones

Manual de procesos y lineamientos Reclutamiento y Selección

Para el uso de este manual es de suma importancia que Picam Logistic realice los anexos pertinentes para completar el Manual de procesos y lineamientos Reclutamiento y Selección, ya que estos documentos se deben ajustar a los procesos ya implementados en la empresa.

También se recomienda completar los anexos del Manual de procesos y lineamientos Reclutamiento y Selección, asegurando la inclusión de los siguientes elementos:

- Solicitud de provisión de cargo
- Perfil de cargo
- Correos tipo: Término de Postulación, para siguiente etapa de postulación, candidato seleccionado, candidato no seleccionado.
- Preguntas por área de indagación y entrevistas de valoración: Trayectoria laboral, motivación de logro, proactividad, búsqueda de información, capacidad de trabajo bajo presión, relaciones interpersonales, orientación al servicio, comportamiento frente a la autoridad, conocimiento y experiencia, habilidades.
- Acta de resultados: entrevista de selección y proceso de selección.

Estos anexos aseguran que los procedimientos de reclutamiento y selección se alineen con las prácticas establecidas y optimicen el proceso de contratación. El departamento de Recursos Humanos de Picam Logistic. debe asignar tiempo y recursos adecuados para la elaboración y revisión de estos documentos. Es importante asegurar que los anexos reflejen con precisión los procesos actuales y estén actualizados conforme a las políticas vigentes de la empresa y así mejorar la consistencia en la aplicación de los procedimientos, lo que puede conducir a una selección más efectiva de candidatos y a una mayor satisfacción tanto para los postulantes como para la empresa.

Es crucial asegurar que los anexos reflejen con precisión los procedimientos y políticas actuales, evitando información desactualizada que pueda afectar la operatividad.

Y para el Manual de procesos y lineamientos Siniestros

Se recomienda que Picam Logistic desarrolle los lineamientos adicionales necesarios para completar el Manual de procesos y lineamientos Siniestros, abarcando los siguientes elementos:

Incluir los lineamientos y procedimientos que aborden:

- Lineamientos para el seguro de los transportes.
- Reporte de un siniestro: Número de póliza, descripción del vehículo, ubicación, fecha y hora.

Para establecer protocolos claros que guíen la respuesta ante incidentes de siniestros, protegiendo los activos de la empresa y minimizando interrupciones en las operaciones, también se deben considerar las regulaciones y normativas legales vigentes para asegurar la conformidad en la gestión de siniestros y reclamos de seguros.

Estas recomendaciones están diseñadas para ser específicas, prácticas y orientadas a la acción, proporcionando una guía clara para Picam Logistic en la mejora y completitud de sus manuales de procesos y lineamientos.

Competencias Desarrolladas y Aplicadas

Asignatura		Competencia de la asignatura	Actividad desarrollada	Perfil de egreso
Cadena de Suministro	de	Diseño de cadenas de suministro	Habilidad para identificar y formular preguntas clave sobre la optimización de la cadena de suministro y la gestión de riesgos.	Reconoce la importancia de la actualización permanente para enfrentar los cambios y tendencias del entorno de las organizaciones
Técnicas y tecnologías aplicadas a la Cadena de Suministro		Planificación de rutas de empresariales	Habilidad para planificar y programar las actividades logísticas de manera eficiente, coordinando recursos y tiempos para cumplir con los objetivos del proyecto.	Aplica métodos de investigación para desarrollar e innovar modelos, sistemas, procesos y productos en las diferentes áreas de la organización.
Transporte y Distribución	y	Optimización de Rutas y Transporte	Competencia en la optimización de rutas de transporte para reducir costos y tiempos de entrega, utilizando herramientas y técnicas logísticas avanzadas.	Utiliza las tecnologías de información y comunicación, para la toma de decisiones y la mejora de los procesos en la organización
Técnicas y tecnologías aplicadas a la Cadena de Suministro		Gestión de las relaciones con los clientes	Habilidad para manejar situaciones de crisis y resolver problemas logísticos de manera rápida y efectiva, minimizando el impacto en las operaciones y en la satisfacción del cliente.	Dirige equipos de trabajo para la mejora continua y el crecimiento integral de las organizaciones.

Planificación de continuidad de la cadena de suministro

Competencias desarrolladas y aplicadas:

Capacidad de investigación:

Recopilación y análisis de datos: Competencia en la evaluación de riesgos y la identificación de alternativas de mitigación, utilizando datos sobre productos, partes y procesos de alto riesgo.

- Pensamiento crítico y análisis: Habilidad para monitorear y evaluar críticamente los riesgos de la cadena de suministro, desarrollando planes de mitigación efectivos.
- Comunicación efectiva: Capacidad para comunicar claramente los planes de mitigación y dirigir acciones coordinadas dentro de la cadena de suministro en respuesta a eventos que afecten las operaciones.
- Gestión del tiempo y organización: Competencia para planificar y ejecutar estrategias de mitigación de manera oportuna y eficiente, adaptándose a las condiciones cambiantes del entorno.
- Ética y responsabilidad profesional: Conciencia de la importancia de salvaguardar la rentabilidad de la empresa mediante prácticas éticas en la gestión de riesgos y continuidad de la cadena de suministro.

Gestión de sistemas de producción

Competencias desarrolladas y aplicadas:

- Capacidad de investigación: Habilidad para investigar y analizar sistemas de gestión de la producción con el objetivo de identificar áreas de mejora y optimización.
- Recopilación y análisis de datos: Competencia en la recolección de datos del entorno de fabricación para análisis y toma de decisiones informadas.
- Pensamiento crítico y análisis: Habilidad para evaluar críticamente los procesos productivos y proponer medidas correctivas para aumentar la eficiencia de la planta.
- Comunicación efectiva: Capacidad para comunicar los resultados del análisis de eficiencia y medidas correctivas de manera clara y persuasiva, facilitando la implementación de mejoras.
- Gestión del tiempo y organización: Competencia para gestionar eficazmente proyectos de mejora continua en la planta, asegurando la implementación oportuna de medidas correctivas.
- Ética y responsabilidad profesional: Conciencia de la importancia de mejorar la eficiencia de la planta de manera ética y responsable, respetando los estándares de seguridad y calidad.

Dirección del desempeño de organizaciones empresariales

Competencias desarrolladas y aplicadas:

- Capacidad de investigación: Habilidad para investigar y comprender los sistemas relacionados con la estructura organizativa y los sistemas de información en el contexto empresarial.
- Pensamiento crítico y análisis: Competencia en el análisis crítico de la estructura organizativa y los sistemas de información para identificar oportunidades de mejora.
- Comunicación efectiva: Capacidad para comunicar de manera efectiva las recomendaciones para mejorar el diseño de la estructura organizativa y los sistemas de información.
- Gestión del tiempo y organización: Competencia para planificar y dirigir la implementación de cambios organizativos y tecnológicos de manera efectiva y eficiente.
- Ética y responsabilidad profesional: Conciencia de los impactos éticos y sociales de las decisiones organizativas y tecnológicas, asegurando que las mejoras propuestas beneficien a todos los interesados de manera equitativa.

Estas competencias son esenciales para abordar cada uno de los temas mencionados de manera integral, efectiva y ética dentro de un proyecto de investigación o gestión empresarial.

Referencias

- (CESUMA), C. U. (19 de junio de 2024). *Clasificación de actividades logísticas*. Obtenido de <https://www.cesuma.mx/blog/clasificacion-de-actividades-logisticas.html>
- Content., R. (s.f.). *¿Qué es el feedback?* Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-feedback/>
- HubSpot. (S.F.). *Manual de procedimientos para la empresa*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>
- Logística, E. (2023, 31 de marzo). *Benchmarking de costos a nivel latinoamericano*. Obtenido de <https://logistica.enfasis.com/almacenes-e-inventarios/benchmarking-de-costos-a-nivel-latan-medicion-al-31-de-marzo-2023/>
- Mecalux. (s.f.). *Historia de la logística*. Obtenido de <https://www.mecalux.com.mx/blog/historia-logistica>
- QES., S. (s.f.). *ISO 9001 en el transporte logístico*. Obtenido de <https://solucionesqes.com/sectores/iso-9001-transporte-logistico/>
- RISSolutions. (19 de junio de 2024). *Importancia de los manuales de procedimientos en la gestión administrativa*. . Obtenido de <https://rissolutions.com/importancia-de-los-manuales-de-procedimientos-en-la-gestion-administrativa/>
- SRE. (2009). *GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS* . Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://sre.gob.mx/images/stories/docnomateca/dgpop/guias/guia01.pdf

- Transgesa. (s.f.). *Logística en la cadena de suministros*. Obtenido de <https://www.transgesa.com/blog/logistica-en-la-cadena-de-suministros/>
- Ventures, C. (n.p.). *Gestión logística y SCM: La guía definitiva*. Obtenido de <https://www.cemexventures.com/es/gestion-logistica-y-scm-la-guia-definitiva/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20log%C3%ADstica%20se%20refiere,a%20la%20puerta%20del%20cliente.>

Anexos

Encuestas aplicadas

Encuesta Enrique Carrasco

8/03/21

Enrique Carrasco P

Encuesta Trabajadores Picam Logistic

Conocimiento Interno de la Empresa

- > Beneficio que brinda a los trabajadores la implementación de Manuales de Procesos y Lineamientos *Auxiliar al Personal Atener un mejor Adiestramiento y capacitación*
- > Beneficio que brinda a la empresa la implementación de Manuales de Procesos y Lineamientos *Ayudar a Incrementar el Rendimiento del Equipo, la Productividad, Reducir costos. Reducir los Plazos de Ejecución*
- > Objetivo principal para los trabajadores la implementación de Normas STTPS *Es una seguridad y procedimientos de las Condiciones Minimas e higiene para prevenir los riesgos que estan expuestos a los Trabajadores*
- > ISO principal en la cadena de Logística *Planificación y Gestión de Todas las Operaciones Relacionadas con el Flujo optimo de Mercaderia o Materia Primas.*
- > El ISO 45001: 2018 que beneficio brinda a los trabajadores *Es una Produccion y Motivación, aumento de intereses e inquietudes del Trabajador, disminución de estrés laboral.*
- > Picam Logistic es empresa de sector
 - A. Primario
 - B. Secundario
 - ☒ C. Terciario
- > El giro de la empresa es
 - A. Industrial
 - B. Comercial
 - ☒ C. Servicios
- > Cuáles son los valores estipulados dentro de la empresa
 - ☒ Compromiso, Honestidad, Lealtad, Trabajo, Responsabilidad.
 - ☒ Confiabilidad, Honestidad, Lealtad, Responsabilidad, Liderazgo.
 - C. Innovación, Liderazgo, Lealtad, Confiabilidad, Honestidad.

Encuesta Cesar Hernández

Cesar Martinez Hernandez

Encuesta Trabajadores Picam Logistic
Conocimiento Interno de la Empresa

- Beneficio que brinda a los trabajadores la implementación de Manuales de Procesos y Lineamientos
Para saber el funcionamiento de cada area y los pasos a seguir
- Beneficio que brinda a la empresa la implementación de Manuales de Procesos y Lineamientos
Para mejor Empeño en el trabajo
- Objetivo principal para los trabajadores la implementación de Normas STTPS
Evitar riesgos al trabajador e instalaciones de la Empresa
- ISO principal en la cadena de Logística
*Salud y Seguridad en el trabajo
 Para proteger al trabajador en accidentes y enfermedades en el trabajo*
- El ISO 45001: 2018 que beneficio brinda a los trabajadores
Cubrir accidentes de trabajadores y visitantes en el trabajo
- Picam Logistic es empresa de sector
 - A. Primario ✓
 - B. Secundario
 - C. Terciario
- El giro de la empresa es
 - A. Industrial
 - B. Comercial
 - C. Servicios ✓
- Cuáles son los valores estipulados dentro de la empresa
 - A. Compromiso, Honestidad, Lealtad, Trabajo, Responsabilidad. ✓
 - B. Confiabilidad, Honestidad, Lealtad, Responsabilidad, Liderazgo.
 - C. Innovación, Liderazgo, Lealtad, Confiabilidad, Honestidad.

Encuesta Nava Prieto

Nava Prieto Reporte

08/Marzo/2021

Encuesta Trabajadores Picam Logistic

Conocimiento Interno de la Empresa

- Beneficio que brinda a los trabajadores la implementación de Manuales de Procesos y Lincamientos
Para un mejor desempeño en mis labores asignadas.
- Beneficio que brinda a la empresa la implementación de Manuales de Procesos y Lincamientos
Para que cada área haga su mejor trabajo en la empresa.
- Objetivo principal para los trabajadores la implementación de Normas STTPS
evitar riesgos a los trabajadores y daños a las instalaciones en el manejo de los actividades.
- ISO principal en la cadena de Logística
es una norma de gestión de seguridad para las trabajadoras.
- El ISO 45001: 2018 que beneficio brinda a los trabajadores
es para sentirse mas cómodo en nuestro trabajo y ofrecer mas productividad en la empresa.
- Picam Logistic es empresa de sector
 - A. Primario
 - B. Secundario
 - C. Terciario
- El giro de la empresa es
 - A. Industrial
 - B. Comercial
 - C. Servicios
- Cuáles son los valores estipulados dentro de la empresa
 - A. Compromiso, Honestidad, Lealtad, Trabajo, Responsabilidad.
 - B. Confiabilidad, Honestidad, Lealtad, Responsabilidad, Liderazgo.
 - C. Innovación, Liderazgo, Lealtad, Confiabilidad, Honestidad.

Encuesta Manuel Roldan

8-Marz-21

Manuel Roldán Vega

Encuesta Trabajadores Picam Logistic
Conocimiento Interno de la Empresa

- Beneficio que brinda a los trabajadores la implementación de Manuales de Procesos y Lineamientos *brinda una forma de aprendizaje para poder crecer cada vez mas en la personal en mi desempeño laboral*
- Beneficio que brinda a la empresa la implementación de Manuales de Procesos y Lineamientos *me sirven para proporcionar mejor funcionamiento en donde me requiera la empresa ser funcional*
- Objetivo principal para los trabajadores la implementación de Normas STPS *Son normas que establece la secretaría para una empresa sobre la prevención social*
- ISO principal en la cadena de Logística *objetivo principal dirigida para evitar riesgos en el manejo vehicular*
- El ISO 45001: 2018 que beneficio brinda a los trabajadores *Aumenta la responsabilidad ya que un trabajador debe ser una persona responsable*
- Picam Logistic es empresa de sector
 - A. Primario
 - B. Secundario ✓
 - C. Terciario
- El giro de la empresa es
 - A. Industrial
 - B. Comercial
 - C. Servicios ✓
- Cuáles son los valores estipulados dentro de la empresa
 - A. Compromiso, Honestidad, Lealtad, Trabajo, Responsabilidad.
 - B. Confiabilidad, Honestidad, Lealtad, Responsabilidad, Liderazgo. ✓
 - C. Innovación, Liderazgo, Lealtad, Confiabilidad, Honestidad.

Encuesta Víctor Vega

Victor Manuel Vega Lopez *8/03/2021*

Encuesta Trabajadores Picam Logistic
Conocimiento Interno de la Empresa

➤ Beneficio que brinda a los trabajadores la implementación de Manuales de Procesos y Lineamientos

- *El beneficio es cumplir en mejor tiempo con los objetivos, metas, tareas e institucionales es como de la mejor forma.*

➤ Beneficio que brinda a la empresa la implementación de Manuales de Procesos y Lineamientos

- *Facilidad de explicar al personal, este brinda que los colaboradores conozcan y se cumplan del negocio.*

➤ Objetivo principal para los trabajadores la implementación de Normas STTPS

seguridad, prevención y protección

➤ ISO principal en la cadena de Logística

- *Proporciona un serie de buenas practicas para reducir los riesgos para las personas y las cargas en la cadena de suministro.*

➤ El ISO 45001: 2018 que beneficio brinda a los trabajadores

Brinda un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

➤ Picam Logistic es empresa de sector

A. Primario

B. Secundario

C. Terciario

➤ El giro de la empresa es

A. Industrial

B. Comercial

C. Servicios

➤ Cuáles son los valores estipulados dentro de la empresa

A. Compromiso, Honestidad, Lealtad, Trabajo, Responsabilidad.

B. Confiabilidad, Honestidad, Lealtad, Responsabilidad, Liderazgo.

C. Innovación, Liderazgo, Lealtad, Confiabilidad, Honestidad.

