

Elaboración de un manual de procesos para la estandarización de las funciones del auxiliar administrativo en PriceSmart Colombia S.A.S.

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales.
Administración de empresas y finanzas.

Autora: Diana Jimena Ruiz Rincón.
Asesor: Mateo Lopez Betancourt
Práctica empresarial.
2025.

Agradecimientos

Quiero agradecer a la empresa Pricemart por permitirme realizar mi proceso de prácticas en esta empresa de la cual me llevo muchos aprendizajes obtenidos, también quisiera agradecer a mi pareja quien me ayudó con ideas para la realización de este trabajo de grado y también agradezco a los docentes que me apoyaron en todo el proceso.

Tabla de contenido

Problemática abordada en la práctica o pasantía	4
Objetivos	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	7
Metodología	8
Resultados	10
Conclusiones	12
Anexos	14

Resumen

La falta de un manual de procesos formalizado para el cargo de auxiliar administrativo genera dificultades en la estandarización, continuidad y evaluación eficiente de las actividades dentro de la organización. Este trabajo tiene como objetivo principal diseñar y consolidar un manual de procesos, con el fin de documentar y estandarizar las funciones asociadas al cargo, garantizando la coherencia, eficiencia y trazabilidad en el área administrativa.

La metodología empleada incluyó un enfoque descriptivo y secuencial, mediante el levantamiento, segmentación y modelado detallado de tareas, utilizando herramientas tecnológicas y validando la información con el equipo administrativo y fuentes académicas. El producto final es una guía clara y estructurada que facilita la inducción y capacitación de nuevos colaboradores, optimiza la transferencia de conocimiento y contribuye a la reducción de errores operativos y duplicidad de esfuerzos.

Entre los principales resultados, se destaca la mejora en la asignación de responsabilidades, la optimización de recursos y tiempos, y el fortalecimiento del control y la mejora continua en la gestión del área administrativa. El manual constituye un instrumento formal y dinámico que aporta valor a la organización al facilitar la uniformidad en la ejecución de tareas y servir como base para el perfeccionamiento futuro de los procesos administrativos.

Palabras clave

Manual de procesos; Auxiliar administrativo; Estandarización; Capacitación; Mejora continua.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

La ausencia de un manual de procesos asociado al cargo de auxiliar administrativo representa una dificultad significativa dentro de la organización, debido a que impide la estandarización y continuidad de las labores propias del puesto. En la actualidad, la transferencia de conocimiento se realiza de manera informal, a través del voz a voz entre los distintos practicantes o empleados que han ocupado el cargo. Este mecanismo genera discrepancias en la ejecución de tareas, variaciones en los procedimientos y posibles errores operativos que afectan la eficiencia del área.

Además, la falta de documentación formal limita el proceso de inducción y adaptación de los nuevos integrantes, incrementando el tiempo requerido para alcanzar un desempeño óptimo. Esta situación no solo compromete la calidad del trabajo administrativo, sino que también dificulta la evaluación objetiva del cumplimiento de las funciones y la mejora continua de los procesos.

Por tanto, la elaboración de un manual de procesos se justifica como una necesidad organizacional que busca garantizar la coherencia, trazabilidad y optimización de las actividades relacionadas con el cargo de auxiliar administrativo.

Procesos

Un proceso puede definirse como un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman insumos en productos o servicios, generando valor para la organización. Desde una perspectiva de gestión por procesos, los procesos se conciben como sistemas con entradas, actividades de transformación, salidas y mecanismos de retroalimentación orientados al logro de objetivos específicos, lo que permite mejorar la eficiencia y la efectividad en las operaciones empresariales (Medina-León et al., 2024; Londoño Pulgarín & Gaviria Gutiérrez, 2021).

Manual de Procesos

El manual de procesos es una herramienta documental que formaliza y estandariza los procedimientos internos de una organización, al describir macroprocesos, procesos, actividades, responsabilidades, insumos y productos esperados, lo que facilita la comunicación y la coordinación entre las áreas (Vivanco Vergara, 2017). En este sentido, los manuales de procedimientos se consideran instrumentos de apoyo al control interno y a la gestión organizacional, al asegurar la uniformidad en la ejecución de las actividades y constituir una base para la mejora continua (Vivanco Vergara, 2017).

Creación de Procesos

La creación de procesos implica la identificación y análisis detallado de las actividades que generan valor, definiendo con precisión objetivos, entradas, salidas y responsables. En esta línea, diversos estudios sobre diseño de sistemas de gestión por procesos destacan que la definición estructurada de los procesos, apoyada en herramientas de modelado y en indicadores de desempeño, contribuye a la eficiencia operativa y a la capacidad de adaptación frente a cambios del entorno (Medina-León et al., 2024; Diseño de un sistema de gestión por procesos, 2022).

Gestión por Procesos

La gestión por procesos constituye un enfoque estratégico para la administración organizacional, orientado a alinear los procesos con los objetivos y metas institucionales (Medina-León et al., 2024; Cevallos-Fernández et al., 2020). Este enfoque fomenta la interacción y la colaboración entre áreas, al concebir la organización –incluidas las instituciones de educación superior– como un sistema de procesos interrelacionados, lo que favorece la calidad, la mejora continua y la sostenibilidad de los resultados (López, Viera, & Bassante, 2021; Estela Rodríguez & Sánchez Ortega, 2023).

Objetivos

Objetivo general

Diseñar, validar y entregar un manual de procesos para el cargo de auxiliar administrativo, que permita estandarizar las funciones del puesto, mejorar la eficiencia operativa y facilitar la capacitación de nuevos colaboradores dentro del área administrativa.

Objetivos específicos

1. Identificar y levantar la información relacionada con las tareas y responsabilidades del cargo, utilizando observación directa, revisión documental y entrevistas con el personal del área administrativa.
2. Modelar y documentar los procesos del cargo, estructurando el flujo de actividades, roles, entradas y salidas mediante herramientas de diagramación que permitan representar de forma clara y estandarizada cada procedimiento.
3. Validar y ajustar los procesos documentados con los supervisores y usuarios del área, incorporando sus aportes para consolidar la versión final del manual como herramienta útil para la gestión, capacitación y mejora continua del cargo.

Metodología

La metodología empleada para la elaboración del manual de procesos del cargo de auxiliar administrativo se basó en un enfoque descriptivo y secuencial, que permitió identificar y documentar con precisión las distintas funciones desempeñadas en el puesto. La modelación de los procesos se realizó utilizando la notación BPMN, lo que permitió representar de manera visual y estandarizada los flujos de trabajo, identificando actividades, responsables, decisiones y puntos de control (Object Management Group, 2014; Marrella, 2013). Esta representación gráfica contribuye a detectar redundancias, cuellos de botella y oportunidades de mejora, además de servir como material de apoyo para la capacitación y la inducción de nuevos colaboradores, al hacer más clara y replicable la secuencia de tareas (López, Viera, & Bassante, 2021; Cevallos-Fernández et al., 2020).

- Levantamiento y segmentación de tareas: Se realizó un análisis detallado de las actividades cotidianas del auxiliar administrativo, a partir de la observación directa, la revisión documental y entrevistas al personal. Estas actividades fueron segmentadas por funciones para representar de manera clara y estructurada cada proceso implicado en el cargo.
- Modelado de procesos: Utilizando la herramienta Bizagi Modeler, se diagramaron los flujos de trabajo correspondientes a cada función, garantizando la visualización de pasos, responsables e interacciones. Este modelado permite la estandarización y facilita la comprensión de las secuencias operativas.
- Validación de información: Los diagramas y manuales fueron presentados a los usuarios y supervisores del área administrativa para revisión y validación, asegurando que los procesos reflejaran la operatividad real y contemplaran todas las variantes relevantes.
- Sustento académico y ajustes: La metodología fue respaldada en la revisión de literatura académica y normativa relacionada con la gestión por procesos, la gestión administrativa y el diseño de manuales de procesos. Se consultaron artículos científicos y documentos especializados sobre estandarización y documentación de procedimientos, lo que permitió incorporar buenas prácticas en la definición de actividades, responsables e indicadores (Medina-León et al., 2024; Cevallos-Fernández et al., 2020; Vivanco Vergara, 2017; López, Viera, & Bassante, 2021; Estela Rodríguez & Sánchez Ortega, 2023). Se realizaron ajustes metodológicos de acuerdo con los hallazgos de esta revisión bibliográfica y con los aportes del equipo del área administrativa, garantizando la pertinencia y aplicabilidad del manual en el contexto organizacional.

- Consolidación y entrega: Finalmente, se consolidó el manual como producto final, incluyendo diagramas detallados, descripciones de procesos y recomendaciones para la actualización y mejora continua, proporcionando así una herramienta útil para la inducción, capacitación y desempeño del cargo.

En conjunto, estas fases se alinean con el enfoque de gestión por procesos, permitiendo que el manual diseñado responda de forma coherente al objetivo general de estandarizar y mejorar la gestión del cargo de auxiliar administrativo (Cevallos-Fernández et al., 2020; López, Viera, & Bassante, 2021). Este enfoque metodológico garantiza la rigurosidad en la identificación, documentación y optimización de los procesos del rol de auxiliar administrativo, asegurando la validez y aplicabilidad del manual desarrollado en el contexto organizacional (Estela Rodríguez & Sánchez Ortega, 2023).

Resultados.

Como resultado principal del trabajo de grado, se diseñó, validó y entregó un manual de procesos para el cargo de auxiliar administrativo, estructurado a partir de la identificación, levantamiento, modelado y ajuste de las funciones diarias del puesto. Este manual se consolidó como una herramienta formal orientada a estandarizar las funciones del cargo, mejorar la eficiencia operativa y facilitar la capacitación de nuevos colaboradores dentro del área administrativa, dando cumplimiento al objetivo general planteado.

1. Identificación y levantamiento de información

El primer objetivo específico consistía en identificar y levantar la información relacionada con las tareas y responsabilidades del cargo de auxiliar administrativo. Para ello, se realizaron jornadas de observación directa, revisión de documentos internos y entrevistas con el personal del área administrativa, lo que permitió recopilar información detallada sobre las actividades diarias, los flujos de trabajo y los puntos críticos del proceso.

A partir de este levantamiento se obtuvo un inventario organizado de funciones, tareas y responsabilidades, que sirvió como base para estructurar los procesos y reconocer duplicidades, vacíos de información y oportunidades de mejora. Este resultado da cumplimiento al objetivo específico 1 y aporta al objetivo general, al proporcionar la información necesaria para diseñar un manual que refleje con precisión la realidad del cargo.

2. Modelado y documentación en los procesos

El segundo objetivo específico buscaba modelar y documentar los procesos del cargo, estructurando el flujo de actividades, roles, entradas y salidas mediante herramientas de diagramación. Con la información levantada, los procesos fueron modelados utilizando Bizagi Modeler y representados mediante diagramas claros y estandarizados, en los que se definieron pasos, responsables, insumos, productos y criterios de desempeño para cada procedimiento.

La documentación resultante permitió contar con descripciones precisas de los procesos y con diagramas que facilitan su comprensión por parte de cualquier colaborador. De este modo, se cumplió el objetivo específico 2 y se avanzó en la estandarización de las funciones del puesto, contribuyendo al objetivo general al transformar la información recogida en un manual estructurado y comprensible.

3. Validación y ajuste del manual con los actores del área

El tercer objetivo específico se centró en validar y ajustar los procesos documentados con los supervisores y usuarios del área administrativa. Para ello, los diagramas y descripciones de cada proceso fueron socializados con los responsables del cargo y con los jefes inmediatos, quienes revisaron la secuencia de actividades, la claridad de las instrucciones y la pertinencia de las responsabilidades asignadas, proponiendo ajustes y correcciones cuando fue necesario.

Como resultado de estas sesiones de retroalimentación, se realizaron modificaciones en el orden de algunas actividades, en la redacción de ciertos procedimientos y en la definición de roles, con el fin de asegurar la coherencia del manual con la operación real y facilitar su uso en la gestión diaria, la capacitación y la mejora continua. Este resultado cumple el objetivo específico 3 y fortalece el objetivo general, al consolidar una versión final del manual validada por los actores clave del área, lo que aumenta su aplicabilidad, aceptación y utilidad como herramienta de gestión.

En síntesis, los resultados obtenidos evidencian que el objetivo general y los objetivos específicos del trabajo fueron alcanzados, al lograr diseñar, validar y entregar un manual de procesos que estandariza las funciones del cargo, mejora la eficiencia operativa y facilita la capacitación de nuevos colaboradores. El manual se consolidó como una herramienta estratégica para la gestión, el control y la mejora continua de las actividades del auxiliar administrativo, al estar construido a partir del levantamiento riguroso de la información, el modelado claro de los procesos y la validación colaborativa con los actores del área.

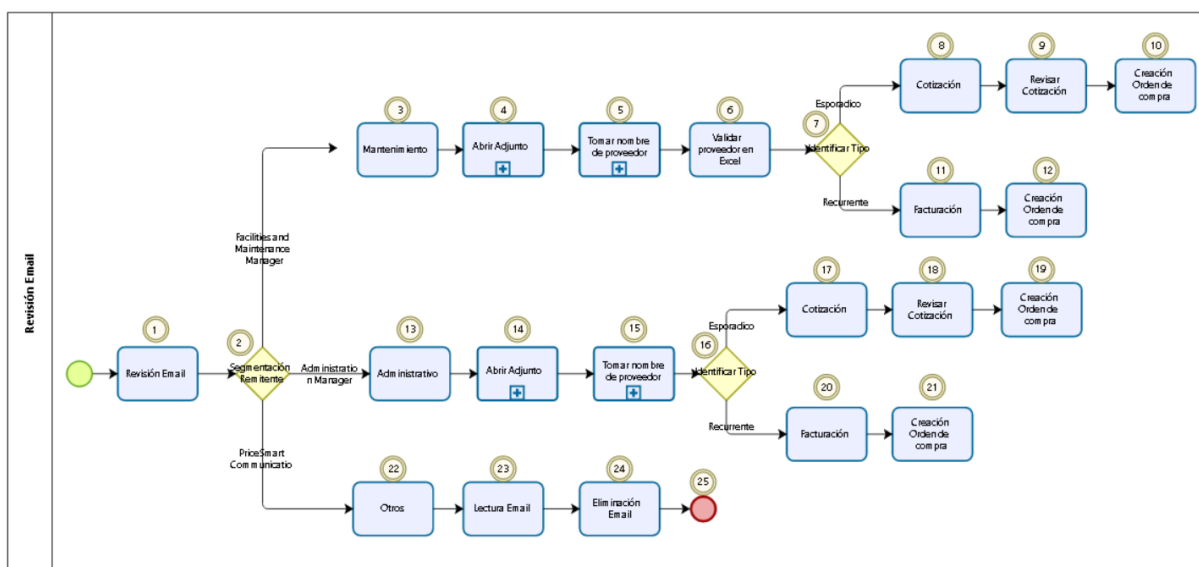


Ilustración 1

Conclusiones.

La elaboración del manual de procesos permitió diseñar, validar y entregar una herramienta formal para el cargo de auxiliar administrativo, que estandariza las funciones del puesto y aporta claridad sobre las tareas y responsabilidades asociadas, fortaleciendo la organización del trabajo en el área administrativa.

El proceso de identificación y levantamiento de información, complementado con el modelado de los procesos mediante diagramas claros y estandarizados, facilitó la comprensión de los flujos de trabajo, los roles, las entradas y las salidas, aportando a la mejora de la eficiencia operativa y a la reducción de errores en la ejecución de las actividades.

La validación y el ajuste del manual con supervisores y usuarios del área permitieron obtener una versión final coherente con la realidad operativa, construida de manera colaborativa, lo que incrementa su aceptación, su aplicabilidad en la gestión diaria y su utilidad como apoyo para la capacitación e inducción de nuevos colaboradores.

El manual se consolidó como una herramienta estratégica para la gestión, el control y la mejora continua de las actividades del cargo de auxiliar administrativo, al incorporar recomendaciones para su actualización periódica y lineamientos que facilitan su integración con procesos de formación y seguimiento del desempeño.

Finalmente, se considera pertinente continuar evaluando el impacto del manual en la satisfacción y el rendimiento del personal, así como explorar su articulación con plataformas digitales de gestión documental, con el fin de potenciar su alcance y mantener su vigencia frente a futuros cambios organizacionales.

Referencias

- Cevallos-Fernández, J., Campaña-Lara, F., Melendres-Medina, M., & otros. (2020). Modelo de gestión por procesos en la educación superior. *Dominio de las Ciencias*, 6(5), 510–538. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1577>
- Estela Rodríguez, R., & Sánchez Ortega, J. (2023). Gestión por procesos en el diseño organizacional de las instituciones de educación superior públicas. *Estudios Políticos y Estratégicos (EPE)*, 11(1), 81–104. <https://revistaepe.utem.cl/articulos/gestion-por-procesos-en-el-diseno-organizacional-de-las-instituciones-de-educacion-superior-publicas/>
- López, H., Viera, D., & Bassante, V. (2021). La gestión por procesos y flujo de los procesos administrativos universitarios desde una perspectiva teórica. *GICOS. Revista del Grupo de Investigaciones en Comunidad y Salud*, 6(2), 207–218. <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/gicos/article/view/17346>
- Londoño Pulgarín, E., & Gaviria Gutiérrez, D. M. (2021). Gestión por procesos, un enfoque desde el factor “Recurso humano” en las organizaciones. *Adversia*, (26), 1–8. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/adversia/article/view/346536>
- Marrella, A. (2013). *Modeling Business Processes with BPMN* [Presentación de seminario]. Sapienza Università di Roma. http://www.diag.uniroma1.it/marrella/slides/Sem_Process_Modeling_with_BPMN_13-14.pdf
- Object Management Group. (2014). *Business Process Model and Notation (BPMN) Version 2.0.2*. OMG. <https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0.2/About-BPMN>
- Ortíz-Fernandez, J., Baldeón-Tovar, M., Medina-Pelaiza, L., Ortíz-Huamán, C., & Godiño-Poma, M. (2024). Gestión por procesos en las empresas: Una revisión sistémica. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 4(1), 7–22. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2024.01.001>
- Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas. (2022). Diseño de un sistema de gestión por procesos. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 5(Suplemento 1), 167–175. <https://doi.org/10.62452/rmgsp889>
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 247–252. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

Anexo1 – Diagrama Bizagi

