



**REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA
PROFESIONAL DE LA CARRERA DE INGENIERIA EN LOGÍSTICA**

**“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DENTRO DEL ÁREA DE ALMACÉN Y
ATENCIÓN A CLIENTES EN UNA COMPAÑÍA DEDICADA A LA
COMERCIALIZACIÓN DE FERTILIZANTES, AGROQUIMICOS,
SEMILLAS PARA LA AGRICULTURA E INSUMOS
AGRICOLAS”.**



FERQUIAGRO S.A DE C.V

ESTEFANÍA RODRÍGUEZ DE LOERA

Nombre del asesor externo

Francisco Daniel Quiroz Reyes

Nombre del asesor interno

Benito Rodríguez Cabrera

MAYO 2021



INDICE

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES 6

2. *Agradecimientos* 6

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO 8

5.- *Introducción*..... 8

6. *Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente*..... 9

7. *Problemas a resolver, priorizándolos* 13

9. *Objetivos (General y Específicos)* 15

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO 16

10. *Marco Teórico (fundamentos teóricos)* 16

CAPÍTULO 4: DESARROLLO22

11. *Procedimiento y descripción de las actividades realizadas*.....22

46

Cronograma de actividades47

Recolección de información.....47

Descripción de puestos47

Clasificación del manual.....47

Elaboración del manual47

Elaboración de políticas.....47

Elaboración de procesos47

Revisión de procesos47



<i>Rediseño del manual</i>	47
<i>Revisión final</i>	47
CAPÍTULO 5: RESULTADOS	49
12. <i>Resultados</i>	49
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	54
13. <i>Conclusiones del Proyecto</i>	54
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	56
14. <i>Competencias desarrolladas y/o aplicadas</i>	56
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN	58
CAPÍTULO 9: ANEXOS	59
17. <i>Anexos</i>	59
18. <i>Registros de Productos</i>	64



Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama. Fuente: FERQUIGRO S.A DE C.V..... 10

Ilustración 2 Organigrama de puestos. Fuente: FERQUIAGRO S.A DE C.V..... 12

Ilustración 3 Manual de procesos 1. Fuente: FERQUIAGRO S.A DE C.V..... 25

Ilustración 4 Manual de proceso 2 Fuente: FERQUIAGRO S.A DE C.V..... 28

Ilustración 5 Manual de procesos 3. Fuente:MANUAL DE PROCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V. 29

Ilustración 6 Procedimiento en el sistema MY BUSINESS POS. Fuente: MANUAL DE PROCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V. 40

Ilustración 8 Diagrama de procesos Producción Fuente: MANUAL DE PROCESOS FEQUIAGRO S.A DE C.V. 45

Ilustración 9 Diagrama descriptivo de Producción Fuente :MANUAL DE PROCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V. 46

Ilustración Resultado de respuesta 10 Fuente: Encuesta 50

Ilustración 11 Resultado de respuesta 2. Fuente: Encuesta 51

Ilustración 12 Resultado de respuesta 3. Fuente: Encuesta 52

Ilustración 13 Resultado de respuesta 4. Fuente: Encuesta 53

Ilustración 14 Carta Aceptación Residencias 59

Ilustración 15 Autorización de Residencias..... 60

Ilustración 16 Portada Fuente: MANUAL DE PROCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V. 61

Ilustración 17 Generalidades de la empresa. Fuente: MANUAL DE PORCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V. 62



Ilustración 18 Presentación FERQUIAGRO Fuente: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
FERQUIAGRO S.A DE C.V. 63

Ilustración 19 Etiqueta AXLUM 64

Ilustración 20 Fertilizante de la línea NUTRIFER 65

Lista de tablas

Tabla 1 Tipos de Manuales. Fuente: Enciclopedia de Clasificaciones, 2016. 19

Tabla 2 Tipos de Manuales 2. Fuente: Enciclopedia de Clasificaciones, 2016 26

Tabla 3 Catálogo de procesos ventas. Fuente: MANUAL DE PROCESOS
FERQUIAGRO S.A DE C.V. 33

Tabla 4 Símbolos para diagramas de flujo. Fuente: MANUAL DE PROCESOS
FERQUIAGRO S.A DE C.V. 37

Tabla 5 Actividades y Responsabilidades. Fuente: MANUAL DE PROCESOS
FERQUIAGRO S.A DE C.V 38

Tabla 6 Catalogo de procesos almacén Fuente: MANUAL DE PROCESOS
FERQUIAGRO S.A DE C.V. 42

Tabla 7 Actividades y Responsabilidades Almacén. Fuente: MANUAL DE PROCESOS
FERQUIAGRO S.A DE C.V 43

Tabla 8 Cronograma de actividades. Fuente: Propia 47

Tabla 9 Opciones de respuesta Fuente: Encuesta 49

Tabla 10 Opciones de respuesta 2. Fuente: Encuesta..... 50

Tabla 11 Opciones de respuesta 3. Fuente: Encuesta..... 51

Tabla 12 Opciones de respuesta 4. Fuente: Encuesta..... 52



CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

2. Agradecimientos.

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A todos ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro. Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

Hoy quiero agradecer la oportunidad que me brinda esta empresa por hacerme parte de su equipo de trabajo. Este apoyo y confianza ha sido de gran valor para mí. Espero aportar valor a sus proyectos y metas, para seguir siendo una gran organización.

Amigos y maestros: Admiro la labor que realizan. Han confiado en las capacidades de cada uno de sus alumnos y con ello han fomentado su crecimiento intelectual y personal de una forma magistral. Gracias por el apoyo que brindan como institución y los valores que imparten, es una fortuna contar con profesionales como ustedes.



3. Resumen.

El presente formato tuvo como objetivo resolver la problemática de dos áreas de la empresa FERQUIAGRO S.A DE C.V. elaborando un manual de procesos.

El estudio fue tipo descriptivo, en el cual participaron las áreas de ventas y almacén donde se encontraban más problemas por la falta de formalización en las responsabilidades y actividades de los involucrados.

Para cumplir con el objetivo se participó en las áreas de ventas y almacén.

Este proyecto es una recopilación de información basados en el control interno y los manuales de procedimiento como herramienta del mismo. Estos van a dar una visión general de la importancia de estas herramientas, posibilitan el encuentro de la base teórica del control interno y los manuales de procedimiento.

El manual de procedimientos contiene información relevante que los que los encargados de las áreas antes mencionadas conocen de manera empírica por el tiempo que llevan ejecutando las actividades haciéndolos “expertos” en su trabajo sin embargo está información no sé tiene por escrito y no sé puede seguir un protocolo para definir responsabilidades o toma de decisiones.

El propósito final que tiene el manual es servir como herramienta que puede ser utilizada por el departamento de Recursos Humanos para inducir a los nuevos empleados de manera formal y estos puedan realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente por lo cual cada procedimiento describe las actividades que se deben realizar, así como su representación gráfica.

El manual estuvo bajo constantes revisiones y aprobaciones por parte del Gerente General de la empresa con la finalidad de tener un documento formal que contenga todas las especificaciones necesarias para optar por la certificación de los procedimientos en un futuro cercano.



CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

5.- Introducción

Los beneficios que los manuales de procedimientos ofrecen han incrementado su implementación dentro de las organizaciones, ya que con estos se logra la facilitación de la inducción para el nuevo personal, la obtención de información que permite tomar decisiones y crear nuevos métodos de trabajo que aumentan la eficiencia de las operaciones y del personal de la empresa.

El propósito del trabajo es elaborar e implantar un manual de procedimientos dentro de una empresa comercializadora de fertilizantes, agroquímicos, semillas para la agricultura e insumos agrícolas dentro de las áreas de almacén y atención a clientes generando políticas y estableciendo las responsabilidades y actividades por proceso. Todo esto se alcanzó mediante la recolección de información que se detalla en el presente trabajo.

El trabajo realizado abarca desde el diagnóstico de las problemáticas hasta el planteamiento del manual de procedimientos, todo esto siguiendo una secuencia lógica que permite captar fácilmente las actividades realizadas para la consecución del propósito establecido.

Para que los procedimientos continúen generando beneficios dentro de la organización es necesario que se rija por una filosofía de mejora continua que permita la constante actualización de los manuales existentes y que agregue la comunicación de todo el personal de la empresa a lo largo de la cadena jerárquica, dando como consecuencia el desarrollo de procesos controlados que generan un alto índice de productividad.



6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.

FERQUIAGRO S.A DE C.V es una empresa dedicada al comercio de productos y servicios para que las personas y empresas que producen toda clase de cultivos, puedan desarrollar su actividad y obtengan los mejores rendimientos.

En su origen, FERQUIAGRO comenzó su actividad dedicándose solamente al comercio de productos agroquímicos, fertilizantes y semillas, entre otros. Sin embargo, sobre la marcha se fue constatando la relevancia de poder apoyar a los clientes resolviendo dudas técnicas respecto a cómo aplicar los productos, entre otros. Lo anterior llevo a profundizar en este aspecto intrínseco del servicio y hoy en día se cuenta con promotores-vendedores, que tienen la responsabilidad de asesorar al cliente como un valor agregado fundamental para lograr la venta.

Finalmente, es importante mencionar que, en esta trayectoria, también se ha transitado del simple comercio a la elaboración de productos propios, a partir de mezclas de distintos insumos, siendo estos hoy en día los productos estrella de la empresa.

Dentro de las áreas de Ferquiagro el residente trabajó en Atención a clientes que es una de las áreas más importantes ya que son quienes reciben, atienden y recomiendan al cliente los productos y servicios que ofrece la empresa además de estar relacionada directamente con todas las áreas de igual manera trabajó en almacén en los procesos relacionados con atención al cliente como entrega y recepción de mercancías, manuales de procesos de producción, trasposos entre almacenes, envíos programados, realización de pedidos e inventarios.

Los principales productos que ofrece Ferquiagro son propios de la empresa como lo son:

- **AXLUM- Mejorador de suelo (Agroquímico).**
- **REGULEX- Regulador de PH de agua (Agroquímico)**
- **BIOFER PLUS – Foliar (Agroquímico)**

- **SEMILLA JADE Y SAN MIGUELITO ULTRA (Semilla de Alfalfa)**
- **FERTILIZANTES**

Es importante mencionar que los fertilizantes se importan como materia prima, dentro de la empresa se modifican algunas características físicas y se empaquetan en una presentación cómoda y atractiva para el cliente, además la empresa elabora los diseños y los da de alta en COFEPRIS.

ORGANIGRAMA DE ÁREAS

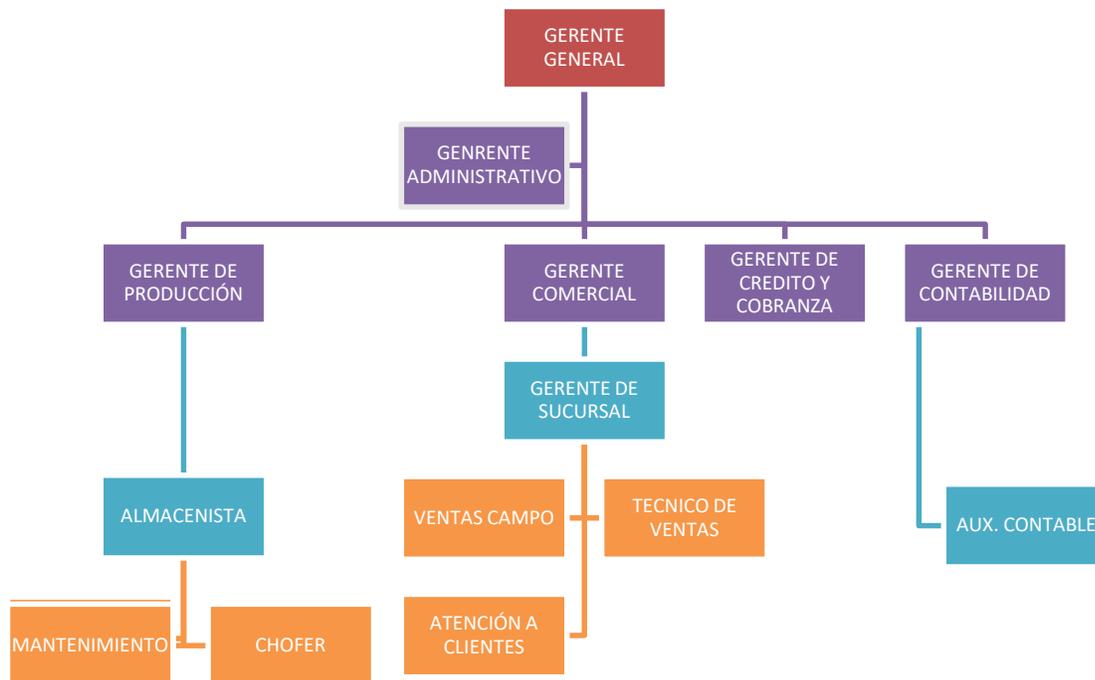


Ilustración 1 Organigrama. Fuente: FERQUIGRO S.A DE C.V.



MISIÓN

Ofrecer los mejores servicios con la calidad que ustedes como productor y cliente de nosotros requiere en tiempo y forma. Tratando de satisfacer cada una de las necesidades sobre insumos agrícolas que durante el ciclo de producción pudiera llegar a requerir.

VISIÓN

Como empresa estamos realizando actualizaciones a diario para poder ofrecer y tener los mejores productos que el mercado ofrece día con día para poder ofrecer el día de mañana las tecnologías que el mercado demanda teniendo en cuenta las necesidades económicas y estas puedan ser alcanzables para cualquier productor.

VALORES

Empresa dedicada a ofrecer los mejores servicios al alcance de cualquier persona llevando la tecnología al campo para poder alcanzar los máximos potenciales de nuestros productos ofreciendo asesoramiento técnico para prevenir gastos innecesarios en los cultivos.

- Calidad: Por la atención brindada en nuestros servicios como administrativos.
- Compromiso: Para con el usuario que solicita nuestros servicios al brindarle nuestra confianza y apoyo.
- Eficiencia: Obtención de los mejores resultados en el logro de los objetivos de nuestros usuarios con nuestros servicios.
- Honestidad: Reconocimiento de nuestra actitud o vocación por el servicio ante los intereses personales o de grupo.

ORGANIGRAMA DE PUESTOS

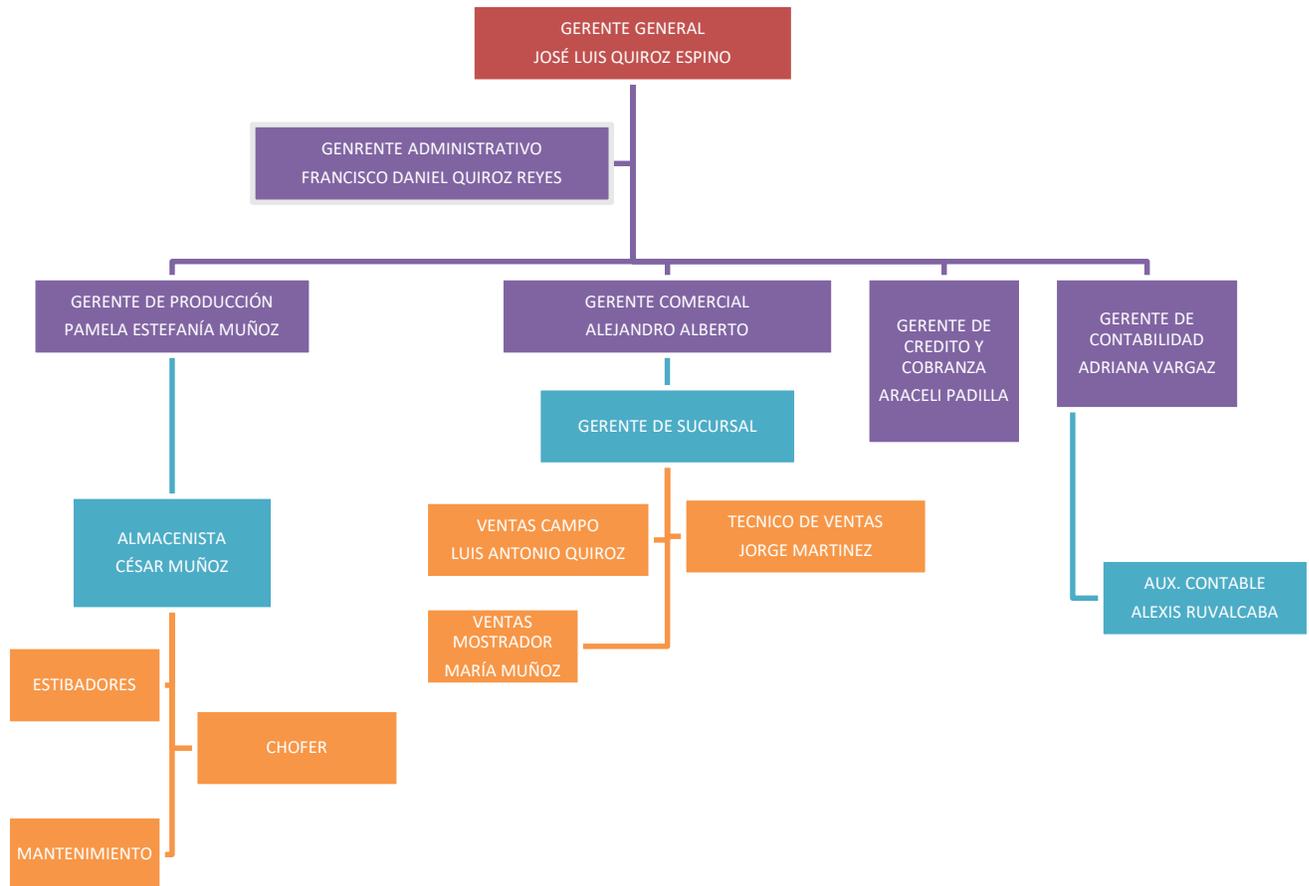


Ilustración 2 Organigrama de puestos. Fuente: FERQUIAGRO S.A DE C.V.

PRINCIPALES CLIENTES DE LA EMPRESA

Los principales clientes de la empresa son Agricultores ya que la empresa ofrece agroquímicos, semillas, fertilizantes, asistencias técnicas y pruebas de suelo y agua.

Dentro los clientes de la empresa también se incluyen ganaderos y pequeños comerciantes que compran producto para después revenderlo.



7. Problemas a resolver, priorizándolos.

El crecimiento de las organizaciones provoca automáticamente cambios que hacen cada vez más difícil la coordinación, la comunicación y el control de las actividades, lo que genera en algunos casos mayor formalización.

Existen casos de áreas con trabajos muy rutinarios y repetitivos que han duplicado su tamaño, en términos de número de empleados, pero no se ha modificado su estructura interna, simplemente han ampliado el ámbito de control del responsable de la misma.

En Ferquiagro las actividades del personal por área no están establecidas y los involucrados desconocen el punto de responsabilidad de cierta actividad o tema, esto causa conflictos de estilo como:

- Falta de comunicación con las áreas involucradas dentro de un proceso que incluye papeleo, personal, y finanzas.
- Desmotivación y reducción de la productividad en el trabajo de cada empleado y retroceso de las mejoras continuas establecidas.
- Difusión de rumores y desconfianza entre el personal.
- No se puede gestionar el conocimiento o implementar mejoras si se desconocen las actividades y responsables.
- La toma de decisiones es más complicada ya que el personal afronta una gran responsabilidad por el poco conocimiento de las políticas de la empresa.

Todos estos factores suceden a diario en las áreas de atención a clientes y almacén que son los que comparten más procesos en común y ocasionan retrasos en ventas y entregas de productos entre otras cosas.



8. Justificación

Es importante lograr una mayor formalización de la organización con puestos de trabajo definidos y estandarizados, y de procedimientos establecidos.

Logrando lo anterior los beneficios que se verán reflejados con los manuales de procesos son el ambiente en que actúa, las actividades y tareas que se realicen y la estandarización de las mismas, los conocimientos y habilidades que requiere para su ejecución, el nivel de centralización/descentralización en la adopción de decisiones y la tecnología utilizada impactan en la definición del grado de formalización existente.

Hay tareas que por su complejidad deben cumplir con protocolos y tener en cuenta manuales de funciones estrictos sobre todo en lo que a toma de decisiones se refiere ya que los resultados de las acciones pueden generar consecuencias que a largo plazo serán difíciles de corregir.

Al desarrollar el proyecto el residente se involucró con el personal de las áreas de atención al cliente, ventas y almacén para empaparse completamente de la información, además de realizar las actividades y proponer mejoras dentro de los procesos para establecerlos, durante la estadía el residente mostro capacidad de análisis y síntesis, capacidad de organizar y planificar, solución de problemas, toma de decisiones, capacidad crítica y autocrítica, trabajo en equipo, habilidades interpersonales, capacidad de comunicarse con profesionales en otras áreas, compromiso ético, habilidades de investigación, capacidad de aprender, capacidad de adaptarse a nuevas situaciones, capacidad de generar nuevas ideas (creatividad) habilidad para trabajar en forma autónoma y capacidad para diseñar y gestionar proyectos.



9. Objetivos (General y Específicos)

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un manual de procedimientos a través de un estudio analítico de los procesos y flujo de información en el área de atención al cliente y almacén con lineamientos que beneficien la buena gestión de FERQUIAGRO S.A de C.V.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos de cada área como sus actividades.
- Describir los puestos de los integrantes de la empresa.
- Dar a conocer la estructura interna de la empresa.
- Diseñar diagramas de procesos de las áreas de atención a clientes y almacén.
- Describir detalladamente las responsabilidades y actividades de cada miembro.
- Implementar mejoras dentro de los procesos de las áreas involucradas.
- Establecer políticas por escrito.
- El manual funcione como capacitación para el nuevo personal.



CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).

¿Cuál cualidad es la que más aprecia una organización de sus empleados y trabajadores?

La experiencia. ¿Por qué? Porque con la experiencia, una persona resuelve problemas, le ayuda a la organización a adquirir una buena posición competitiva en el mercado.

El grado de experiencia de una persona u organización depende de su grado de conocimientos y de la profundidad de entendimiento que tenga sobre una materia o tema en particular. Las personas experimentadas tienen el hábito de refinar continuamente las técnicas que utilizan, en pro de asegurar la calidad y los resultados de su trabajo. Técnicas deficientes o mal empleadas, dan excusas; Técnicas eficientes o bien empleadas, dan resultados.

Si la experiencia y las técnicas que usa la organización se documenta adecuadamente, el valor de esta experiencia es invaluable para la propia empresa, porque además de enriquecerse (técnicamente hablando), tiene una base de la cual partir para seguir creciendo y desarrollándose. Además, a partir de la tecnología actual, una organización facilita que su personal de nuevo ingreso o promovido, pueda rápidamente generar tecnología.

Los Manuales documentan la experiencia de la organización, incluyendo claramente lo que ha probado ser útil para su tipo particular de negocio, considerando lo que los procesos si deben o no hacer para que estos cumplan con su razón de ser de una manera eficiente.

Un diccionario define la palabra “MANUAL” como un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en este sentido, los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias



Un manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este manual se deben contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y cómo hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio post-venta).

La elaboración de Manuales de políticas y procedimientos implica en primer lugar definir las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que conforman la organización, incluso, en algunos casos lo primero que hay que hacer es definir las áreas, agrupando o separando funciones según sea lo más conveniente, para hacer frente al mercado y cumplir con su misión.

Los manuales al documentar la tecnología de una organización, no pretenden suprimir las habilidades y sentido común de la gente que allí labora, lo que pretenden es que en lugar de que la gente ande diariamente apagando fuegos y desperdiciando su talento, se dedique a mejorar los sistemas de trabajo y el nivel de competitividad de la organización. Los manuales documentan la experiencia de la organización, incluyendo claramente lo que ha probados ser útil para su tipo particular de negocio, considerando lo que los procesos si deben o no hacer para que estos cumplan con su razón de ser de una manera más eficiente.

Los Formatos formarán parte de los Manuales, por lo que es importante que en una sección claramente definida se anexen, prestando un formato lleno como ejemplo y cuando se considere conveniente, también su instructivo de llenado. En algunas ocasiones, los Formatos son anexados directamente junto con alguna política o procedimiento.



Los manuales de procedimientos son “un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo” (DuhatiKizatus, 2007).

Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.

“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación”. (Palma, 2010).

Objetivos:

1. Presentar una visión de la organización.
2. Determinar las funciones asignadas a cada departamento de la organización.
3. Establecer la jerarquía de la organización.
4. Manual de procedimientos contables.

Según Greco (2007), el manual contable consiste en “normas o instrucciones sobre prácticas, procedimientos y políticas contables en una organización que incluye el plan de cuentas y su descripción y clasificación”.



CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES

Tipos de manuales de control interno.

Tabla 1 Tipos de Manuales. Fuente: Enciclopedia de Clasificaciones, 2016.

TIPO	CONCEPTO
Organización	Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
Departamental	Dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple.
Política	Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.
Calidad	Es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización.
Sistema	Debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.
Finanzas	Tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.
Múltiple	Estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.
Puesto	Determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.



Procedimientos	Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.
Bienvenida	Su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa. Es costumbre adjuntar en estos manuales un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.
Técnicas	Estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE PUESTOS.

Antes de realizar algún puesto, se analiza la organización, sus objetivos, sus características, sus insumos (personal, material y procedimientos) y los productos o servicios. También se estudian los informes que generan varias fuentes como: la empresa misma, otras entidades del ramo, ciertos informes oficiales, respecto al trabajo que se debe analizar.

Para la identificación de puestos es proceder a su identificación. Esa tarea resulta ser sencilla en una organización pequeña. En una grande es posible que el analista deba recurrir a la nómina y a los organigramas vigentes, en caso de haberlos o a una investigación directa con los empleados, supervisores y gerentes. Aunque no sea vigente, un análisis de puestos anterior resulta de mucha utilidad.

Deberes y responsabilidades, muchos formatos especifican el propósito del puesto y la manera en que se lleva a cabo. Ello proporciona una rápida descripción de las labores.

Los deberes y responsabilidades específicos permiten conocer a fondo las labores desempeñadas. Especialmente en los casos de puestos gerenciales, estos puntos revisten interés primordial; pueden añadirse preguntas adicionales para precisar



áreas de responsabilidad en la toma de decisiones, el control, la organización, la planeación y otras áreas.

Análisis y diseño de puestos.

Bitácora del empleado. Una verificación del registro de las actividades diarias del empleado, según las consignas él mismo en su cuaderno, ficha o bitácora de actividades diarias, constituye otra alternativa para obtención de información. Si los registros se llevan a lo largo de todo el ciclo del puesto de trabajo desempeñado, el cuaderno puede producir información, cuando las demás no son practicables por diversas razones.

La verificación de las bitácoras o los cuadernos de actividades de los empleados no son una alternativa común para obtener información sobre un puesto. Por lo general, implican una inversión considerable en términos de tiempo, lo cual los hace costosos.

Observación directa. Este método resulta lento, costoso y en potencia más susceptible de conducir a errores. Por ejemplo, no se podrían registrar las actividades que el empleado efectúa una vez al mes, a menos que permanezca durante todo un mes en su labor de observador. Aquí es imprescindible contar con la disciplina personal indispensable para dejar ese campo excepcional, el método de observación directa no es aconsejable para casi ningún puesto.



CAPÍTULO 4: DESARROLLO

11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

La logística, es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la compañía, desde la programación de compras hasta el servicio postventa; pasando por el aprovisionamiento de materias primas; la planificación y gestión de la producción; el almacenamiento, manipuleo y gestión de stock, empaques, embalajes, transporte, distribución física y los flujos de información.

Con la logística se determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto.

Por lo tanto, la logística viene dada por la necesidad de mejorar el servicio al cliente, optimizando la fase de mercadeo y transporte al menor coste posible.

El concepto de logística da a los negocios reglas que permiten a la dirección seguir, valorar, priorizar y controlar todos los distintos elementos de aprovisionamiento y distribución que inciden en la satisfacción del cliente, en los costes y beneficios.

La logística está ligada al área de obtención, producción y ventas.

La relación y coordinación del departamento de logística de una empresa, con el resto de las áreas, debe ser constante y continuada y actuando en tareas tan importantes como:

MARKETING

- Diseño de productos:
 - Envases-embalajes,
 - Peso-volumen.
 - Paletización-manipuladores,
- Mercado geográfico:



- Localización de puntos de entrega.
- Costes de transporte.

VENTAS

- Previsiones de venta:
 - Cálculo de necesidades.
 - Cobertura de stock.
 - Servicio al cliente.

PRODUCCIÓN

- Capacidad fábricas
 - Planificación necesidades.
 - Transporte.
 - Stocks de MP.

EL SERVICIO AL CLIENTE.

El servicio al cliente es un eslabón que une a la logística y el proceso de marketing, puesto que al final lo que todo sistema logístico pretende es un buen servicio. Ambos sistemas logísticos y de marketing deben ser utilizados y coordinados de tal manera que maximicen el valor añadido a través del servicio proporcionado manteniendo al mismo tiempo un coste competitivo. (JORDI PAU I COS, 1998)

La búsqueda de ventajas competitivas no tendría sentido si no se basase en un empeño permanente de la empresa en satisfacer las necesidades planteadas por los clientes, o, en otras palabras, dar el servicio que el mercado requiere.

El servicio al cliente, en un sentido amplio, constituye todo el conjunto de acciones necesarias para que el cliente reciba:



- La información adecuada.
- El producto deseado.
- La calidad esperada.
- El plazo de entrega mínimo.
- Las condiciones de venta aceptables.
- La garantía comercial del producto vendido.
- El servicio posventa eficaz y barato.

Las actividades logísticas de servicio al consumidor se centran en estudiar sus necesidades, gestionar los pedidos y las devoluciones, organizar los servicios posventa de productos.

PROCESOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Para lograr todo lo mencionado antes el manual de procesos nos ayuda a darle seguimiento a los objetivos establecidos, los pasos que se siguieron para su elaboración fueron los siguientes:

1. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.

El Gerente General conoce las actividades que se realizan en los procesos dentro de la empresa y el cómo el jefe inmediato resuelve algunas cuestiones de mayor importancia, dado que en la empresa no se conocen de manera escrita los procesos que se siguen no se logra la buena toma de decisiones de manera asertiva, esto provoca mal flujo de información, un tiempo bajo de respuestas y la mala comunicación entre áreas, para evitar este tipo de cuestiones se optó por el manual de procesos ya que tiene varios beneficios como se mencionó con anterioridad.

Para la recolección de información se participó en las áreas de atención a clientes y almacén, se realizaron las mismas actividades que las personas que las ejecutan con

una previa capacitación informal ya que la empresa no cuenta con un protocolo, en ese momento se realizaron las actividades y se encontraron los puntos de mejora.

2. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Para especificar hasta qué punto corresponde las responsabilidades de cada persona se definieron los puestos. La empresa ya contaba con algunos, pero carecían de formalidad, con la recolección de información que se hizo con anterioridad se pudieron completar y así definir las responsabilidades para la toma de decisiones.

A continuación, se muestra un pequeño ejemplo del puesto de ventas.

VENTAS MOSTRADOR

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

REPORTA A: Gerente de sucursal

EJERCE SUPERVISIÓN HACIA: N/A

SE COMUNICA CON:

- Gerente General
- Gerente Administrativo
- Gerente de sucursal
- Gerente de producción
- Almacenista
- Chofer

DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Atender de forma diaria las ventas en el mostrador de la empresa.
- Atender de forma diaria las solicitudes de cotizaciones ya sea en mostrador o por teléfono. Para el caso de solicitudes por teléfono, deberá hacerlas llegar de forma escrita, el mismo día, en papel membretado de la empresa y personalizadas, ya sea al correo o WhatsApp del Productor.
- Apoyar al Productor, cuando éste no haya podido ser atendido por el "Técnico de Mostrador", con la "Prescripción", debiendo seguir el proceso para dicha finalidad, y dejando registrado dicho acontecimiento y prescripción en su CRM.
- Solicitar a cada prospecto/cliente nuevo, sus datos de contacto (Nombre, Whats App y Correo Electrónico), debiendo dejar registrados dichos datos en el CRM que le habilite la empresa.
- Asentar en el CRM, en el expediente personal del Productor, la venta y condiciones en dicha transacción.
- Realizar de forma diaria el corte de caja, debiendo entregar el efectivo, así como la documentación generada en el día, como son cheques recibidos y

Ilustración 3 Manual de procesos 1. Fuente: FERQUIAGRO S.A DE C.V.



3. CLASIFICACIÓN DEL MANUAL

Debido a las características que presenta la empresa y con base a sus necesidades se optó por elaborar un manual de políticas y procedimientos, ya que al tener establecidas políticas facilita la toma de decisiones y con los procedimientos se tienen las actividades que se deben seguir y responsabilidades para delimitar hasta cierto punto las obligaciones de cada trabajador.

Tabla 2 Tipos de Manuales 2. Fuente: Enciclopedia de Clasificaciones, 2016

Política	Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.
<i>Procedimientos</i>	Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.

4. ELABORACIÓN DEL MANUAL

Para la elaboración del manual se comenzó con la clasificación para esto tenemos un mapa de procesos.

Toda organización puede representarse como una compleja red de elementos que realizan actividades que les permiten interrelacionarse unas con otras para alcanzar los fines (misión) del conjunto. Cada una de estas interrelaciones puede representarse y gestionarse como un proceso.

En función de la finalidad, los procesos se pueden clasificar en tres categorías: Procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte.

1.1 Tipo de procesos

- *Procesos estratégicos*: Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estratégicas. Permiten llevar adelante la



organización. Están en relación muy directa con la misión/visión de la organización. Involucran personal de primer nivel de la organización.

Ejemplos: Comunicación interna/externa, planificación, formulación estratégica, seguimiento de resultados, reconocimiento y recompensa, procesos de calidad.

- *Procesos operativos:* Son los procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones.

Ejemplos: Desarrollo del producto, fidelización de los clientes, producción. Logística integral, atención al cliente etc.

- *Procesos de soporte:* Apoyan los procesos operativos, sus clientes son internos. Ejemplos: Control de calidad, selección de personal, formación del personal, compras, sistemas de información, También estos reciben el nombre de procesos de apoyo.

MAPA GENERAL DE LOS PROCESOS

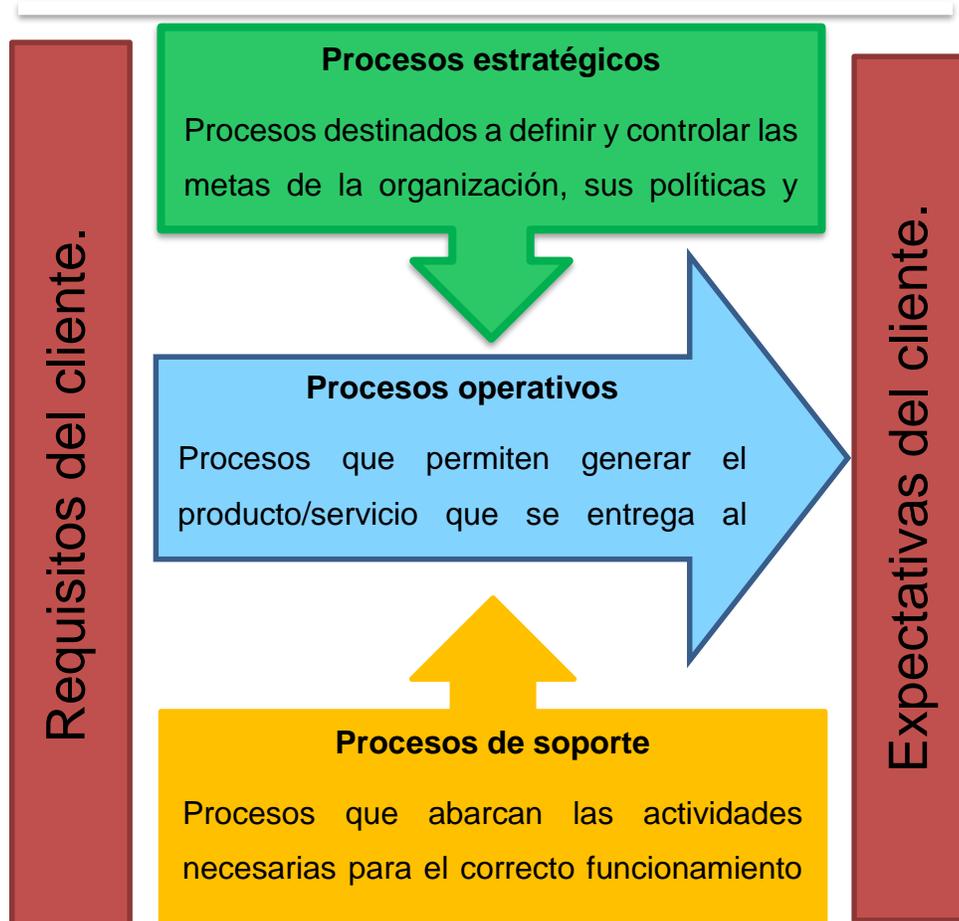


Ilustración 4 Manual de proceso 2 Fuente: FERQUIAGRO S.A DE C.V.



Ilustración 5 Manual de procesos 3. Fuente:MANUAL DE PROCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V.

5. ELABORACIÓN DE POLITICAS

LAS POLITICAS

El propósito real de las políticas en una organización, es simplificar la burocracia administrativa y ayudar a la organización a obtener utilidades. Una política tiene una razón de ser, cuando contribuye directamente a que las actividades y procesos de la organización logren sus propósitos. Todas las organizaciones conscientes o no de ello, se rigen por políticas independientemente de que estén o no por escrito.

Una organización que no se diseña se auto diseña y muchas veces lo auto diseñado no funciona adecuadamente porque en el auto diseño han intervenido de manera anárquica todas las personas que integran la organización, ocasionando con ello que mientras unos



quieren ir al norte otros quieren ir al sur y los clientes quieren ir al este, todo ello logra simplemente que la organización esté confundida y sus resultados además de pobres, sean obtenidos de una manera muy desgastante.

Por ello, si una organización desea obtener resultados aceptables, debe diseñar su organización alineando los criterios y políticas de todo el personal, iniciando por el equipo directivo.

Por ello, para que una política sea bien diseñada y en consecuencia bien aceptada se deben tomar en cuenta dos aspectos:

- Primero, involucrar activamente a la gente que conoce y trabaja con los procesos.
- Segundo informar y explicar oportuna y adecuadamente a la gente afectada o involucrada (colaboradores, directivos, proveedores, visitantes, etc.), los beneficios.

Una vez implantadas las políticas es necesario vigilar que haya congruencia entre lo que dicen y lo que la gente hace. Por ello, es importante revisarlas continuamente, tomando en cuenta la opinión y sentimiento de los usuarios, sin perder de vista el propósito por el cual fueron creadas.

DEFINICIÓN.

Una POLITICA es:

- a) Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares.
- b) Una orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.
- c) La manera consistente de tratar a la gente.
- d) Un lineamiento que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias.
- e) Lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida.



- f) Aplicable al 90-95% de los casos. Las excepciones sólo podrán ser autorizadas por alguien de un nivel inmediato superior.

Las políticas ayudan a evitar lentitud, defectos y sobre todo pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos de la organización.

CARACTERÍSTICAS DE UNA POLÍTICA

1. Establece lo que la Dirección quiere o prefiere que se haga.
2. No dice cómo proceder (eso lo dice el procedimiento).
3. Refleja una decisión directiva para todas las situaciones similares.
4. Ayuda a las personas de nivel operativo, a tomar decisiones firmes y congruentes con la Dirección.
5. Tiende a darle consistencia a la operación.
6. Es un medio para que todos se les trate equitativamente.
7. Orienta las decisiones operativas en la misma dirección.
8. Ayuda a que todas las actividades de un mismo tipo, tomen la misma dirección.
9. Les quita a los ejecutivos la molestia de estar tomando decisiones sobre asuntos rutinarios.

ASEGURAR QUE UNA POLÍTICA SE CUMPLA

1. Con mucha disciplina de parte de la Dirección para respetarla.
2. Antes de aprobarla, analizar con mucho cuidado sus pros y contras. Seleccionar la más adecuada.



3. Hacer una difusión formal y adecuada a todo el personal relacionado, a través de cartas, memorandas, boletines internos, pláticas, juntas, minutas, planes y manuales.
4. Lograr que la gente involucrada comprenda claramente los beneficios y el porqué de la política.
5. Medir, evaluar y difundir los resultados de los indicadores asociados a dicha política.

EXCEPCIONES A LAS POLITICAS

Una política se establece para aplicarse al 90-95% de los casos. El otro 5-10% sirve para atender solamente casos especiales. Aun cuando una política debe ser más firme, debe también ser flexible, de lo contrario querer aplicarla en el 100% de los casos crearía en la organización una rigidez.

CÓMO ELABORAR Y DESARROLLAR POLITICAS FUNCIONALES.

Una política estará completa y bien definida:

- a) Si se va desglosando todos los aspectos relacionados al tema elegido. No debe quedar ninguna duda acerca de “qué” “cómo” “quién” “cuándo” “dónde” y “en qué” casos se pueden hacer las cosas.

6. CATALOGO DE PROCESOS POR ÁREA.

Para encontrar los procesos de manera más rápida se clasifican por área y se relacionan para que no existan dudas en las actividades.

Este es una parte del catálogo del manual de procesos.



Tabla 3 Catálogo de procesos ventas. Fuente: MANUAL DE PROCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V.

Área/Puesto	Clave	Proceso
Ventas Mostrador	VM1	Venta.
	VMC1	Cancelación de venta.
	VMC2	Ventas a crédito.
	VMP1	Pedidos.
	CYC1	Aplicar pago (Crédito y Cobranza).

7. ELABORACIÓN DE PROCESO

¿Cómo elaborarlo?

MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS

Un proceso es el conjunto de elementos que interactúan para transformar insumos, en bienes o productos terminados. Un proceso está formado por materiales, métodos y procedimientos, recursos humanos, maquinaria y equipo y medio ambiente.

Un **MÉTODO** es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como una persona realiza un trabajo. En algunos métodos, los pasos exactos, varían. Por ejemplo, un mecánico de automóviles sabe cómo reparar genéricamente automóviles. Sin embargo, si quiere hacer un trabajo profesional y de calidad, necesita un método específico para reparar un Volkswagen sedán 198, tal vez muy diferente del método para arreglar un modelo 1996.

Un **PROCEDIMIENTO** es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo.

Los procedimientos que se usan dentro de una organización, generalmente son informales y los podemos observar fácilmente a través de las costumbres y hábitos de las personas. Los métodos y procedimientos que son escritos, además de asegurar la repetitividad de un trabajo, permiten que el usuario siga tranquilamente por un camino



seguro previamente probado. Además, al usarlo continuamente podrá estar capacitado para irlo mejorando.

Usando adecuadamente métodos y procedimientos escritos, las personas gana dos cosas: Precisión y velocidad. Si la persona es nueva, adicionalmente gana conocimiento y experiencia. Usted puede beneficiarse igualmente, si en su organización, oficina, taller o negocio asegura que para todos los trabajos clave del negocio se tengan métodos y procedimientos escritos que documenten la mejor experiencia de la organización.

La forma de asegurar que las políticas, métodos o procedimientos se mejoren, es poniéndolos por escrito para que así puedan ser usados, revisados, analizados, depurados y mejorados de una manera formal. Por política general, para los documentos controlados se ha establecido que toda la documentación sea formalmente revisada por lo menos una vez al año de su emisión o antes si hay algún cambio significativo en la organización.

8. ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO

- a) Iniciamos colocando en la parte superior del documento el nombre del proceso y código correspondiente al catálogo de procesos.
- b) Definimos el tipo de proceso que es: (estratégico/operativo/soporte).
- c) Objetivo y Alcance: donde se escribe el propósito del proceso y se delimita hasta donde llega.
- d) La política de operación que como vimos con anterioridad debe contar con ciertas características en resumen (“qué” “cómo” “quién” “cuándo” “dónde” y “en qué” casos se pueden hacer las cosas).
- e) Registros generados: en este apartado se coloca los documentos que se realizan o se necesitan para el seguimiento de la actividad.
- f) Diagramas de flujo



- g) Cuadro de Responsabilidades y Actividades
- h) Procedimiento que se sigue en el sistema para realizar la actividad.

9. ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS DE FLUJO

LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

Los diagramas de flujo son una parte importante del desarrollo de procedimientos, debido a que por su sencillez gráfica permite ahorrar muchas explicaciones. De hecho, en la práctica, los diagramas de flujo han demostrado ser una excelente herramienta para empezar el desarrollo de cualquier procedimiento.

DEFINICIÓN

Los DIAGRAMAS DE FLUJO son medios gráficos que sirven principalmente para:

- a) Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona.
- b) Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.
- c) Dar seguimiento a los productos (bienes o servicios) generados por un proceso.
- d) Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.
- e) Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.
- f) Diseñar nuevos procesos.
- g) Documentar el método estándar de operación de un proceso.
- h) Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.
- i) Hacer presentaciones directivas.



VENTAJAS DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

- Proporcionan una comprensión del conjunto.

El diagrama de flujo les suministra la información que les hace falta, logrando así una mejor comprensión. Una figura dice más que mil palabras.

- Facilitan la comunicación.

Los diagramas de flujo hacen que una persona o equipo expliquen (sin tantas palabras y confusiones) el proceso a otras personas y departamentos.

- Descubre las oportunidades para mejorar.

La mayoría de los diagramas de flujo exhiben subprocesos o “ciclos”, que son necesarios para ocuparse de las actividades excepcionales no estándar. Incluso, se detectan muchas actividades que no le agregan valor a la organización, por lo que al momento de documentar los procesos debemos cuestionar la realización de este tipo de actividades.

- Hacen más fácil establecer los límites.

Cuando nos ponemos a planificar/ re-planificar algún proceso, pronto nos damos cuenta de que tenemos que establecer un límite a nuestra tarea. La razón es que cada proceso interactúa con algunos de los otros procesos de dentro y fuera de la organización. (TORRES, 1996)

Los símbolos que se utilizaron para realizar los diagramas de flujo son los siguientes:

Tabla 4 Símbolos para diagramas de flujo. Fuente: MANUAL DE PROCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V.

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio/Final	Indica fin o inicio de un procedimiento
	Acción	Representa la ejecución de una o más tareas dentro de un procedimiento
	Decisión	Representa una actividad de decisión o conmutación
	Conector interno	Representa una entrada o una salida de una parte del diagrama de flujo a otra, dentro de la misma página.
	Conector externo	Representa el enlace en hojas diferentes de un procedimiento.
	Documento	Simboliza cualquier documento que intervenga en el proceso y que aporte información para que este se pueda desarrollar.
	Dirección del flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse las tareas en el proceso o procedimientos.

10. CUADRO DE RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES

Para que un manual de procedimientos cumpla con su función se requiere de un cuadro donde se señale las responsabilidades por área o persona y las actividades secuenciales del proceso que se está realizando, así como la descripción detallada de las actividades anexando documentos o ejemplos de ser el caso.

En este caso se llena de la siguiente manera:

1. El primer recuadro se llena con el número de la secuencia correspondiente a los números del diagrama de flujo.
 2. El segundo se llena con los nombres de los responsables ya sea con el nombre de la persona o el nombre del área.
 3. Por último, el recuadro de las actividades se llena con la descripción detalladas de las acciones que se realizan por actividad (En este recuadro se pueden agregar ejemplos como formatos, precios, sugerencias etcétera para que la información sea mejor digerida por los lectores).
- Dentro del recuadro de las actividades también se señala la página donde puede encontrar información sobre algún proceso en especial que se mencione más adelante como los procesos en el sistema.

Ejemplo:

Tabla 5 Actividades y Responsabilidades. Fuente: MANUAL DE PROCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V

No.	Responsables	Actividades
1	Recepcionista	<ol style="list-style-type: none">1. Recibir cliente de manera cordial2. Pasarlo al departamento de ventas
3.1	Ventas	<ol style="list-style-type: none">1. Se pregunta sobre el producto que desea adquirir.<ul style="list-style-type: none">• Nombre del producto o fórmula.• Cantidad (piezas o kg/lit).• Marca (Según el producto).2. Se le comunica el precio de lo que desea adquirir en totales.<ul style="list-style-type: none">• La lista de precios se clasifica de la siguiente manera:



		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1. Precio general ✓ 2. Precio con descuento ✓ 3. Precio de crédito ✓ 4. Precio con descuento ✓ 5. Precio con descuento <p>Los descuentos varían, el precio se asigna según el cliente, ya sea por la frecuencia o las facilidades de pago.</p> <p>Se pregunta a crédito y cobranza sobre posibles descuentos o directamente con gerencia general, dependiendo el cliente.</p>
--	--	---

11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO EN EL SISTEMA

Por último, en este apartado se describe de manera detallada el procedimiento que se sigue en el sistema correspondiente al cuadro de actividades y responsabilidades.

El sistema que la empresa usa se llama MY BUSINESS POS.

INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA.

My Business POS es un programa de administración para Windows que se especializa en los negocios de punto de Venta. Gracias a su módulo de programación, se puede adaptar a cualquier giro de negocio. Por esto último, My Business POS está instalado en más de 500 giros diferentes de negocio.

Gracias a las características que ofrece este programa FERQUIAGRO S.A DE C.V aprovecho las cualidades y logra modificar ciertos procesos para hacerlo más completo, es importante tener a la mano la descripción de estos para no perder de vista ningún punto y además al agregar mejoras basándonos en los procesos anteriores.

La descripción empieza mencionando desde donde se encuentra el programa hasta donde logra su alcance en cierto proceso.

En el manual se aprecia de la siguiente manera:

PROCEDIMIENTO EN EL SISTEMA

1. Entrás en el programa "My business POS"



2. Entrás con tu usuario y

estación.



USUARIO: La contraseña asignada.

ESTACIÓN: La estación en la que trabajarás. Las vendedoras tienen las estaciones. - [REDACTED]

3. Entrás a la pestaña de "VENTAS".
 - Seleccionas punto de venta.

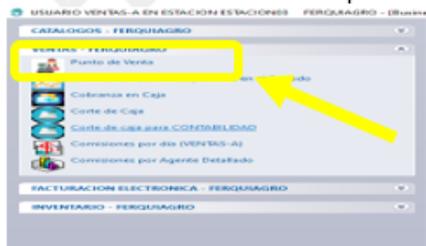


Ilustración 6 Procedimiento en el sistema MY BUSINESS POS. Fuente: MANUAL DE PROCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V.

El manual de procesos se divide en Atención al cliente y Almacén, las ventas dentro de atención a clientes son las que inician el manual ya que desde la perspectiva que tienen los integrantes de esa área se realizan otras como, por ejemplo:

- **COMPRAS:** La compra de productos depende en su mayoría de las cotizaciones o requerimientos que los clientes les piden en mostrador.



- **PRODUCCIÓN:** La producción de algunas mercancías depende de los requerimientos de ventas ya que suelen realizar pedidos especiales para la venta final y estos suelen ser muy convenientes para la empresa ya que no se gasta en el almacenamiento de los mismos.
- **ALMACÉN:** Para conocer los envíos, traspasos y disponibilidad de productos para su venta final.

Estos por mencionar algunas áreas.

DEFINICIÓN ALMACÉN.

ALMACENES Y CADENA LOGÍSTICA

La palabra “almacén” se define como el edificio o lugar donde se guardan o depositan mercancías o materiales y donde, en algunas ocasiones, se venden artículos al por mayor. Los almacenes son centros reguladores del flujo de existencias estructurados y planificados para llevar a cabo funciones de almacenaje. Las principales actividades que se realizan en el almacén son:

- **Almacenamiento:** Es ubicar la mercancía en la zona más idónea del almacén, con el fin de poder acceder a ella y localizarla fácilmente. Para ello se utilizan medios de transporte interno (carretillas elevadoras o cintas transportadoras) y medios fijos como estanterías, depósitos, instalaciones, soportes, etcétera.
- **Conservación y mantenimiento:** Consiste en guardar la mercancía en perfecto estado durante el tiempo que permanezca almacenada. Su custodia también comprende aplicar la legislación vigente sobre seguridad e higiene en el almacén y normas especiales sobre cuidado y mantenimiento de cada tipo de producto.
- **Gestión y control de existencias:** Determinar la cantidad que se debe almacenar de cada producto y calcular la frecuencia y cantidad que se solicitará en cada pedido, para generar el mínimo coste de almacenamiento.
- **Expedición de mercancías:** Comienza cuando se recibe el pedido del cliente y el proceso consiste en seleccionar la mercancía y el embalaje (según las



condiciones exigidas) y elegir el medio de transporte (según el tipo de mercancía y el lugar de destino). Los almacenes de distribución comercial también realizan otras operaciones como la consolidación, la división de envíos y la combinación de cargas. (JOSÉ, 2019)

Con anterioridad mencionamos como fue la elaboración del manual dentro de atención a clientes lo mismo se hizo para el apartado de Almacén.

ALMACÉN

Catálogo de procesos

Tabla 6 Catalogo de procesos almacén Fuente: MANUAL DE PROCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V.

Área/Puesto	Clave	Proceso
ALMACÉN	AEM1	Entrega de mercancías.
	AVMC1	Cancelación de venta.
	AEM2	Entrada de mercancías.
	AC11	Conteo de inventario.
	ASC1	Orden de carga.

Actividades y responsabilidades

Tabla 7 Actividades y Responsabilidades Almacén. Fuente: MANUAL DE PROCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V

Recepción o
almacenista.

1. Se llena una nota de entrada de mercancía para anexar en la bitácora de almacén
 - Esta debe contener la siguiente información:
 - ✓ Fecha del día de recibo
 - ✓ Proveedor
 - ✓ Transporte
 - ✓ Doc/Compra/Consig:
 - ✓ Almacén destino
 - ✓ Código del producto que está en el sistema.
 - ✓ Cantidad en kg.
 - ✓ Nombre del producto en la descripción.
 - ✓ Almacén
 - ✓ Firma/Almacén
 - ✓ Firma/Administración
 - ✓ Observaciones.

FERQUIAGRO
Vida para el campo
FERQUIAGRO S.A. DE C.V.
R.F.C. FER20313637

FORMATO MÚLTIPLE DE MOVIMIENTOS

FOLIO N° 2228

Proveedor: _____ Fecha: / /
Transporte: _____ Doc/Compra/Consig.: _____
Código: _____ Cantidad: _____ Descripción del Producto: _____ Almacén Destino: _____

Código	Cantidad	Descripción del Producto	Almacén

Firma / Almacén _____ Firma / Administración _____

Observaciones: _____

Conteo de inventario

CONTEO DE INVENTARIO PARA ENVASAR.

Después de conocer el producto a envasar que va directamente a almacén 1 como producto final se procede hacer un inventario para conocer la existencia actual de la mercancía.

1. Se ubica el producto dentro del almacén
2. Se cuenta el total de costales por cama y fila (Estos deben estar previamente acomodados y en numerados).



3. Se calculan los kilogramos en total por los kg unitarios de cada saco, es decir:
 - ✓ 200 Sacos x 20 kg= 4000 kg en total. (Este es el dato que necesitamos).
4. Procedemos con el siguiente paso para envasado.

Ilustración 7 Manual de procesos 4 Fuente: FERQUIAGRO S.A DE C.V.

En Ferquiagro Almacén y Producción trabajan mucho de la mano por eso el Gerente General decidió incluir dentro de los procesos de almacén algunos procesos de producción como el que se muestra enseguida:

DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE PROCESOS: PRODUCCIÓN (ENVASADO MERCANCÍA A GRANEL).

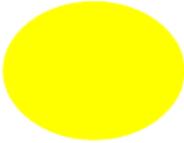
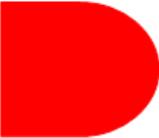
LETRA	SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
A		OPERACIÓN: Modifican características de un objeto. (Monta/Desmonta). Se dispone para la actividad siguiente.
B		INSPECCIÓN: Se examina un objeto para identificación o comprobar Cantidad/Calidad de propiedades.
C		TRANSPORTE: Objeto se traslada de un lugar a otro (Excepción de movimiento como parte de la operación).
D		ALMACENAJE: Cuando un objeto es guardado o protegido de traslados no autorizados.
E		ESPERA O DEMORA: Cuando las condiciones no permiten la ejecución de la siguiente actividad prevista.

Ilustración 7 Diagrama de procesos Producción Fuente: MANUAL DE PROCESOS FEQUIAGRO S.A DE C.V.

La ilustración 9 señala las indicaciones detalladas dentro de un proceso de producción esta ilustración se les pasa a los trabajadores de producción para realizar dicha actividad y al final el gerente de cada área califique dichos procesos esto ayuda a la persona encargada de Recursos humanos generar algunos bonos por cumplimiento.

Descripción de las operaciones.	 Operación	 Inspección	 Transporte	 Almacenaje	 Espera	Observaciones
Se recibe orden de producción.						Se hizo un previo inventario del producto a producir.
Todos los trabajadores deben usar el equipo necesario para la maniobra.						Esto depende del producto.
Ubicar costales que correspondan a la fórmula.						El encargado de producción hace el inventario de los costales una vez a la semana.
REVISIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE MANIOBRAS						La revisión de los montacargas se hace todos los días por las mañanas.
VODKAT Y MONTACARGAS						Verificar: <ul style="list-style-type: none"> • Filtros de aire en buen estado. • Niveles de agua (Radiador). • Lubricación (engrasado) de cadenas de suspensión y equipo mecánico de levantes. • Niveles de combustible óptimos para la maniobra (Gas, Diésel). • Sopleteado (Esto evita que el producto se contamine).
EQUIPO DE MEZCLADO Y ENVASADO.						<ul style="list-style-type: none"> • Lubricar (engrasado) bandas transportadoras y mezcladoras. • Lubricado de cosedoras. • Limpieza general
CONFIGURAR ENVASADORAS.						<ul style="list-style-type: none"> • Calibración de envasadora y programación del equipo necesario. • Revisar el peso que la envasadora marca. • Puesta en marcha de equipo de impresión. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lote ✓ Caducidad ✓ Registro COCEPIS

Ilustración 8 Diagrama descriptivo de Producción Fuente :MANUAL DE PROCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V.



Cronograma de actividades

En la siguiente tabla se detallan por fecha las actividades que se realizaron para completar el Manual de Procesos.

Tabla 8 Cronograma de actividades. Fuente: Propia

Actividades por Quincena	ENE-1a	ENE-2a	FEB – 1a	FEB – 2a	MAR – 1a	MAR-2a	MAY – 1a	MAY. – 2a	JUN -1a
Recolección de información.									
Descripción de puestos.									
Clasificación del manual.									
Elaboración del manual.									
Elaboración de políticas.									
Elaboración de procesos.									
Revisión de procesos.									
Rediseño del manual.									
Revisión final									



Las descripciones de algunas actividades dentro del cronograma ya se describieron con anterioridad en el apartado de desarrollo, para la revisión de procesos, rediseño de manual y revisión final se tuvieron varias reuniones con el Gerente General y el Gerente Administrativo donde se comentaron las áreas de oportunidades, nuevos procesos necesarios y complementarios para otros. En el rediseño se hablaron la integración de números de página para que los lectores encontraran de manera rápida el proceso o descripción de actividad.

Para la revisión final personas de otras áreas realizaron las actividades descritas para pequeños detalles de redacción o ser más explícitos en las descripciones.



CAPÍTULO 5: RESULTADOS

12. Resultados

Se realizó una encuesta antes de elaborar el manual de procedimientos a los empleados de Atención a clientes, Almacén y Personal Administrativo, para conocer su opinión, a continuación, se mostrará las preguntas que forma parte del cuestionario, las respuestas, la gráfica que señala las áreas y cantidad de empleados que respondieron y por último el resultado que dio el manual en respuesta a las preguntas iniciales resolviendo la problemática.

La encuesta se realizó es la siguiente:

- 1. ¿Se le ha informado por escrito cuales son las funciones que debe cumplir en su cargo?**

Tabla 9 Opciones de respuesta Fuente: Encuesta

OPCIÓN	RESPUESTAS	TOTAL
SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
NUNCA	10	100%
TOTAL	10	100%

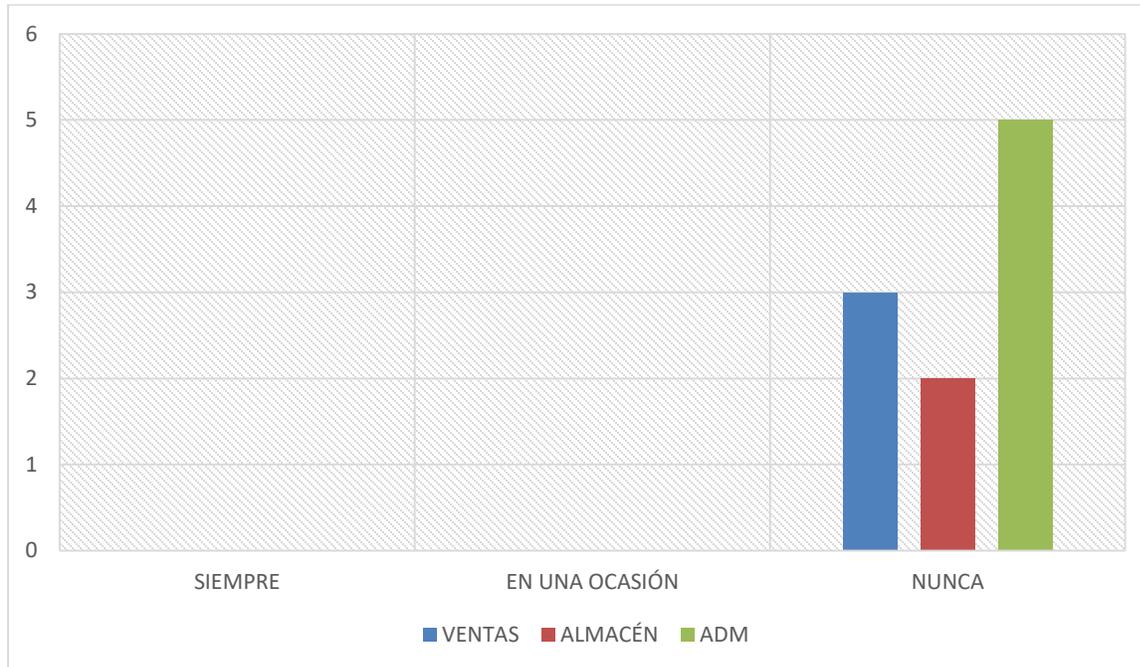


Ilustración Resultado de respuesta 9 Fuente: Encuesta

RESULTADO: Después de elaborar el manual se realizó una junta para informar que la empresa contaba con un manual donde se especificaban por escrito sus funciones

2. ¿Piensa que los procedimientos relacionados a su cargo están bien delimitados dentro de la empresa?

Tabla 10 Opciones de respuesta 2. Fuente: Encuesta

OPCIÓN	RESPUESTAS	TOTAL
SI	0	0%
UN POCO	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

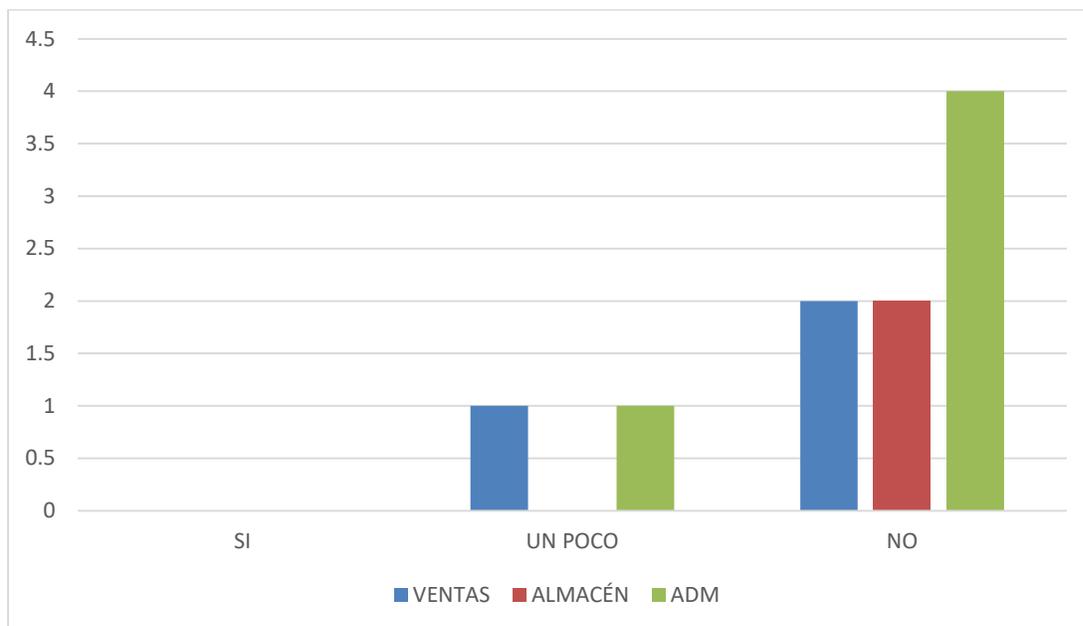


Ilustración 10 Resultado de respuesta 2. Fuente: Encuesta

RESULTADO: Después de rescribir los puestos, se delimitaron las actividades y responsabilidades por empleados para la toma de decisiones y conocer el alcance de cualquier proceso dependiendo del área que la esté realizando.

3. ¿Consideras que con la implementación de un manual de procedimientos mejorara el rendimiento del personal?

Tabla 11 Opciones de respuesta 3. Fuente: Encuesta

OPCIÓN	RESPUESTAS	TOTAL
SI	10	0%
UN POCO	0	0%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

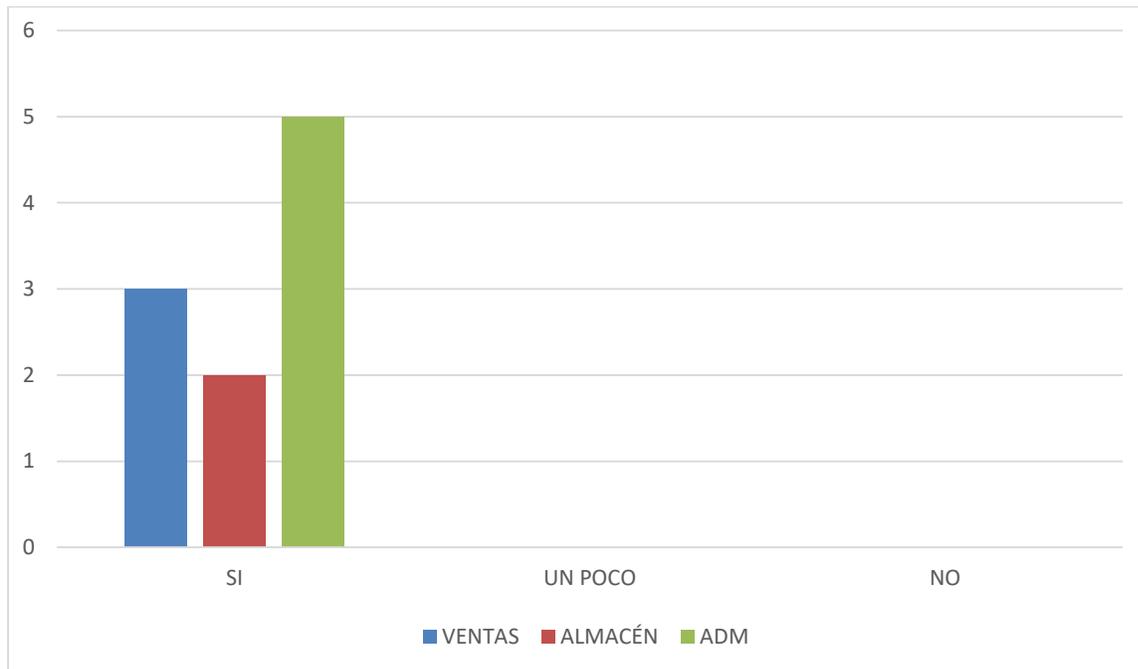


Ilustración 11 Resultado de respuesta 3. Fuente: Encuesta

RESULTADO: Los empleados conocían de manera empírica los procesos propios de sus áreas, pero desconocían lo de otras y es importante tener en cuenta hasta qué punto trabajan en equipo y pueden continuar con el siguiente proceso, tener un manual y conocer las actividades de otras personas aumenta la productividad ya que el tiempo de respuesta se vuelve más eficiente.

4. ¿Con que frecuencia acude a sus Gerentes Administrativos para la toma de decisiones?

Tabla 12 Opciones de respuesta 4. Fuente: Encuesta

OPCIÓN	RESPUESTAS	TOTAL
SIEMPRE	6	60%
UN POCO	0	0%
NUNCA	4	40%
TOTAL	10	100%

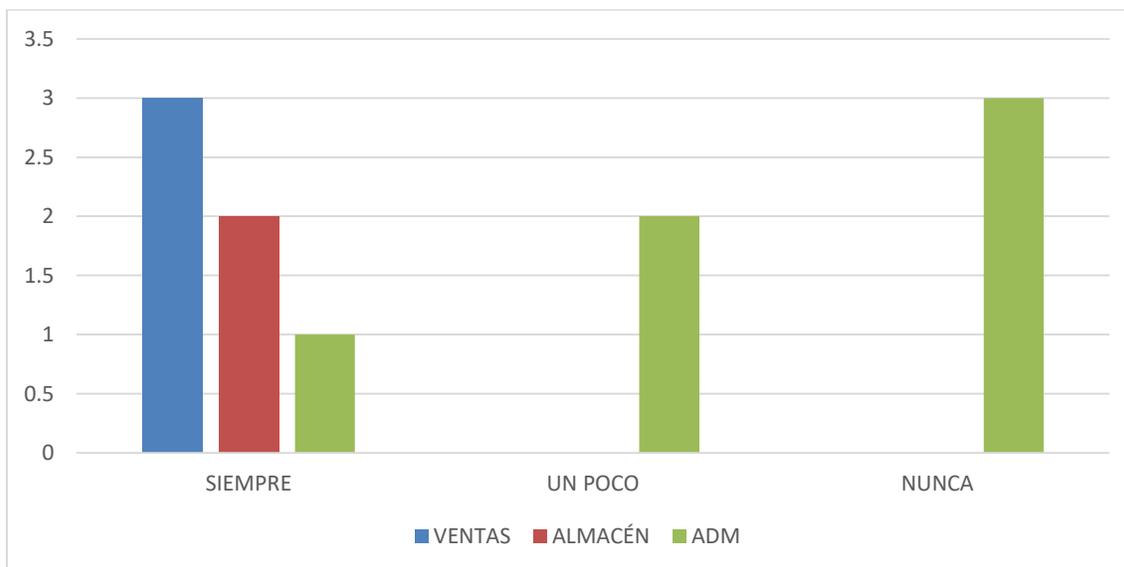


Ilustración 12 Resultado de respuesta 4. Fuente: Encuesta

RESULTADO: Los empleados acudían a las gerentes en su mayoría para resolver las incidencias que se presentaban en los procesos diarios de ciertas áreas, esto se convertía en un proceso con bajo tiempo de respuesta.

Con el manual de procesos los empleados se sienten más seguros y toman la responsabilidad de tomar decisiones que se encuentran dentro de su alcancé y mejorar procesos más complejos.

RESULTADO FINAL:

Se logró elaborar de manera exitosa el manual de procedimientos operativos estandarizados, en el cual, se plasmó específicamente el proceso adecuado que se tiene que seguir por parte de los empleados desde que el producto que arriba a las instalaciones y hasta que es enviada a su destino final. Este manual sirve como una guía práctica de apoyo para los empleados de la empresa, ya que cada empleado dentro de la empresa puede saber ya con exactitud qué le corresponde hacer durante la realización de sus tareas, respetando un mismo procedimiento.



CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

13. Conclusiones del Proyecto

Después de un mes de haber implementado los manuales dentro de la compañía, se vio un gran cambio con respecto al desempeño y disponibilidad de la gente en la realización de su trabajo, las relaciones de trabajo entre de personas diferentes departamentos cambiaron el ambiente de trabajo convirtiéndose este en uno más saludable según la opinión del Gerente General.

Es importante realizar la actualización constante de los manuales administrativos en específico el manual de procedimientos, la información contenida no serviría como una herramienta básica para laborar al no establecerse límite en responsabilidades y competencia de actividades a realizar. Es por ello que se considera vital contar con dicho documento por necesidad más que por mera formalidad e imagen.

La realización de esta actualización bien podría llevar a pensar que un Manual de Procedimientos puede llegar a ser tan amplio que se pudiera perder la información obtenida, esto debido a que puede existir un sinfín de actividades.

A continuación, se presentarán las problemáticas que se encontraron en la empresa y las recomendaciones que se compartieron a la empresa para aplicar de manera correcta y funcional el manual de procesos.

- Los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización no estaban documentados ni estandarizados.
- Los procedimientos que presentaba la organización eran empíricos, no estaban establecidos esto ocasionaba no tener una buena continuidad en el desarrollo de las operaciones cuando algún empleado estaba ausente.
- Se analizó y estudió el procedimiento de control de inventarios que presenta la empresa ya que desconocía los tipos de inventarios que existían y cuál era el que ellos aplicaban.



- El personal desconocía su alcance y responsabilidad de las actividades que tenían que realizar así que no sabían a quién rendir sus reportes y resultados.

RECOMENDACIONES

- Añadir procesos de calidad que garantice el servicio al cliente, así como se estudie la posibilidad de trabajar para alcanzar la certificación ISO 9001.
- Se recomienda que la empresa que mantenga la ideología de mejoramiento ya que con este estudio se da inicio a un trabajo continuo que ayude a incrementar la productividad y la competitividad.
- Difundir el manual de procedimientos a todos los miembros de la organización, con el objetivo de definir las responsabilidades de cada uno de ellos.
- El personal directivo tiene la responsabilidad de implementar el proyecto propuesto, controlar su ejecución y cumplimiento, además de dar a conocer a todo el personal el mismo, de eso dependerá parte del éxito del mismo.
- Abrir un buzón de sugerencias para mejorar la calidad de atención a clientes, detectar debilidades y fortalezas por área.
- Capacitar al personal administrativo y operativo de la organización en la búsqueda permanente de información, toma de decisiones y resolución de conflictos.
- Se propone un control al manejo de equipos dañados que evidencien la salida del mismo.



CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

1. Gestioné de manera correcta tareas, delegué actividades correspondientes según el criterio y organicé equipos de trabajo.
2. Mantuve una comunicación eficaz con los integrantes de la empresa, transmitiendo correctamente los mensajes hacia los involucrados en el proyecto.
3. Mostré la capacidad de mantenerse tranquilo en situaciones comprometidas para el proyecto, respondiendo exigencias, presiones etc.
4. Resolví conflictos que surgen sobre temas desconocidos en dirección al proyecto.
5. Controlé el uso y rendimiento de los recursos tanto humanos como económicos de una manera óptima y eficaz
6. Demostré capacidad para analizar, diseñar e implementar estrategias para lograr los objetivos establecidos.
7. Tome iniciativa y autonomía a la hora de tomar decisiones orientado a una mejora dentro de un producto o servicio.
8. Analicé y extraje información relevante, así como la comprensión de la misma para evaluar problemas y realizar argumentaciones sobre la mejora dentro de la toma de decisiones.
9. Mostré capacidad emocional de adaptación a los cambios de manera positiva e intervine en situaciones difíciles impidiendo conflictos.
10. Reconocí e identifique problemas de manera anticipada mediante un diagnóstico seguido de formulación de soluciones y seguimiento.



11. Exprese ideales de manera coherente y desarrollada guiada hacia la asertividad y empatía.
12. Gestione eficientemente los recursos de la organización con visión compartida, con el fin de suministrar bienes y servicios de calidad.
13. Implementé planes y programas de seguridad e higiene para el fortalecimiento del entorno laboral.
14. Apliqué las normas legales para la creación y desarrollo de las organizaciones.
15. Utilice las nuevas tecnologías de información y comunicación en la organización, para optimizar los procesos y la eficaz toma de decisiones.



CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

ESPINOSA ANDREADE, M. D. (2 de AGOSTO de 2020). *PICHINCHA*. Obtenido de <http://repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec/handle/123456789/227>

JORDI PAU I COS, R. N. (1998). *MANUAL DE LOGISTICA INTEGRAL*. MADRID ESPAÑA: EDICIONES DÍAZ DE SANTOS.

JOSÉ, E. S. (2019). *LOGISTICA DE ALMACENAMIENTO*. MADRID ESPAÑA: EDICIONES PARANINFO S.A DE C.V.

TORRES, M. G. (1996). *MANUALES DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS*. MÉXICO DF: PANORAMA EDITORIAL.

Ullaguari Zhigue, C. P. (2017). *ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS DIFERENTES RECURSOS QUE EMPLEAN EN LA EMPRESA DI LORENZO*. MACHALA: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA.

Vergara, I. M. (2017). *LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN*. *UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD*.



CAPÍTULO 9: ANEXOS

17. Anexos

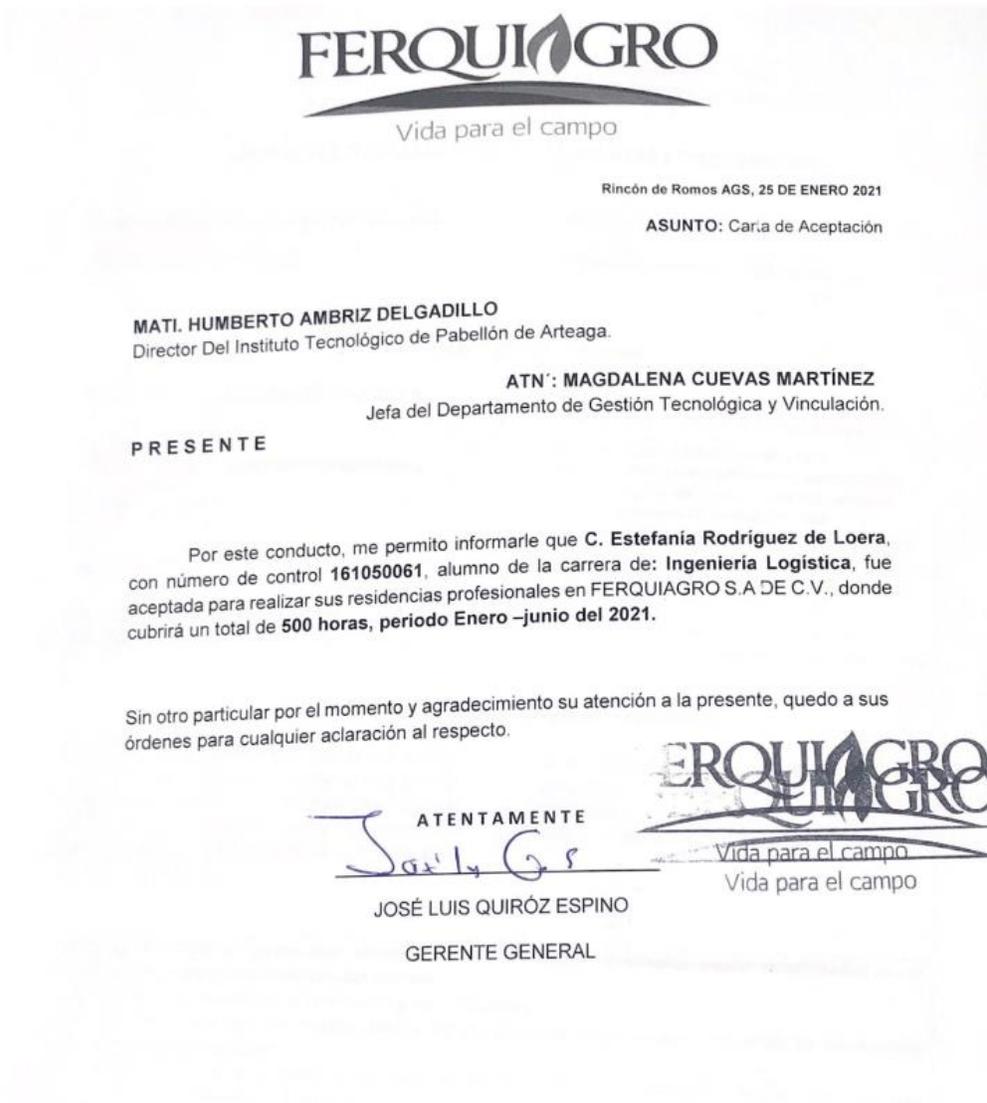


Ilustración 13 Carta Aceptación Residencias



Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

Pabellón de Arteaga, Aguascalientes., 15/enero/2021
No de oficio ITPA/CEA/14/2021

DORA MARÍA GUEVARA ALVARADO
JEFA DE DEPTO DE DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
PRESENTE

Por medio de la presente, se le notifica que el proyecto para Residencias Profesionales del alumno (a) C. ESTEFANIA RODRIGUEZ DE LOERA se ha autorizado con el nombre "Diseño e implementación del manual de procedimientos dentro del área de almacén y atención a clientes", con número de control 161050061 para el semestre Enero-Junio de 2021 con una duración de 500 horas y/o seis meses.

ATENTAMENTE
Excelencia en Educación Tecnológica®
"Tierra Siempre Fértil"

CYNTHIA ALEJANDRA RODRIGUEZ ESPARZA
JEFA DE DEPTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

ccp. Archivo



Carretera a la Estación de Rincón Km 1, C.P. 20670
Pabellón de Arteaga, Aguascalientes
Tel. (465) 958-2482 y 958-2730, Ext. 118
e-mail: cead_parteaga@tecnm.mx
tecnm.mx | pabellon.tecnm.mx



Ilustración 14 Autorización de Residencias



Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**



 Vida para el campo	CÓDIGO	
	VERSIÓN	01
	FECHA	31/03/21
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		

MARZO 2021
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
FERQUIAGRO S.A DE C.V.

José Luis Quiroz Espino.
GERENTE GENERAL

ELABORADO POR:
Estefanía Rodríguez de Loera.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | MARZO 21

Ilustración 15 Portada Fuente: MANUAL DE PROCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V.

	CÓDIGO	
	VERSIÓN	01
	FECHA	31/03/21
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		

5. GENERALIDADES

5.1 Estructura interna

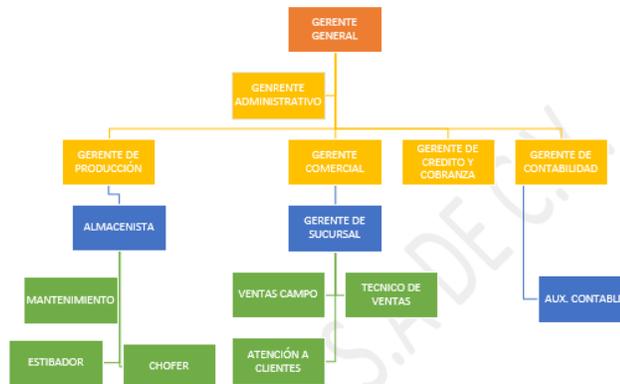


Ilustración 1

La estructura de la empresa fue elaborada con base en procedimientos generales de trabajo y el desarrollo de los proyectos contando con todos los recursos técnicos, dependiendo de un adecuado apoyo logístico.

5.2 Presentación de la empresa

Ferquiagro S.A de C.V. es una empresa dedicada al comercio de productos y servicios para que las personas y empresas que producen toda clase de cultivos, puedan desarrollar su actividad y obtengan los mejores rendimientos.

En su origen, FERQUIAGRO comenzó su actividad dedicándose solamente al comercio de productos agroquímicos, fertilizantes y semillas, entre otros. Sin embargo, sobre la marcha se fue constatando la relevancia de poder apoyar a los clientes resolviendo dudas técnicas respecto a cómo aplicar los productos, entre otros. Lo anterior llevo a profundizar en este aspecto intrínseco del servicio y hoy en día se cuenta con promotores-vendedores, que tienen la responsabilidad de asesorar al cliente como un valor agregado fundamental para lograr la venta.

Finalmente, es importante mencionar que, en esta trayectoria, también se ha transitado del simple comercio a la elaboración de productos propios, a partir de mezclas de distintos insumos, siendo estos hoy en día los productos estrella de la empresa.

Ilustración 16 Generalidades de la empresa. Fuente: MANUAL DE PORCESOS FERQUIAGRO S.A DE C.V.



Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

	VERSION	01
	FECHA	31/03/21
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		

Los principales productos que ofrece Ferquiagro son propios de la empresa como lo son:

- **SOILEX- Mejorador de suelo (Agroquímico).**
- **REGULEX- Regulador de PH de agua (Agroquímico)**
- **BIOFER PLUS – Foliar (Agroquímico)**
- **SEMILLA JADE Y SAN MIGUELITO ULTRA (Semilla de Alfalfa)**
- **FERTILIZANTES**

Es importante mencionar que los fertilizantes se importan como materia prima, dentro de la empresa se modifican algunas características físicas y se empaquetan en una presentación cómoda y atractiva para el cliente, además la empresa elabora los diseños y los da de alta en COFEPRIS.

5.3 Misión

Ofrecer los mejores servicios con la calidad que ustedes como productor y cliente de nosotros requiere en tiempo y forma. Tratando de satisfacer cada una de las necesidades sobre insumos agrícolas que durante el ciclo de producción pudiera llegar a requerir.

5.4 Visión

Como empresa estamos realizando actualizaciones a diario para poder ofrecer y tener los mejores productos que el mercado ofrece día con día para poder ofrecer el día de mañana las tecnologías que el mercado demanda teniendo en cuenta las necesidades económicas y estas puedan ser alcanzables para cualquier productor.

5.5 Objetivos de calidad

- Garantizar la entrega de productos y servicios a tiempo, de acuerdo a las necesidades del cliente.
- Proporcionar capacitación y entrenamiento para el personal y colaboradores para el cumplimiento de sus proyectos.
- Obtener un incremento en la producción basado en las mejoras de eficiencia, calidad de sus proyectos y servicios ofrecidos, disminución de tiempos perdidos y desperdicios.
- Asegurar un producto de excelente calidad.

5.6 Valores corporativos

Empresa dedicada a ofrecer los mejores servicios al alcance de cualquier persona llevando la tecnología al campo para poder alcanzar los máximos potenciales de nuestros productos ofreciendo asesoramiento técnico para prevenir gastos innecesarios en los cultivos.

Ilustración 17 Presentación FERQUIAGRO Fuente: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FERQUIAGRO S.A DE C.V.

18. Registros de Productos

AXLUM

Fertilizante Inorgánico

Composición Garantizada

Fúlvico	10%
Humico	10%
Carboxílico	10%

Número de registro:

Alto, lea la etiqueta antes de usar el producto

Precaución y advertencias de uso

- No coma, beba o fume cuando este utilizando este producto.
- No se transporte ni almacene junto a productos alimenticios o ropa.
- Manténgase fuera del alcance de los niños.
- Lávese las manos después de utilizar el producto y antes de consumir alimentos.
- No se ingiera y evite el contacto del producto con los ojos y piel.
- EN CASO DE PRESENTAR MOLESTIAS POR EL CONTACTO CON EL PRODUCTO LLEVE A LA PERSONA CON EL MÉDICO.**

Primeros auxilios

Ingestión: No provoque el vomito.
Inhalación: Traslade al paciente a un lugar ventilado, manténgalo en reposo.
Contacto con la piel: Lave bien con abundante agua.
Contacto con los ojos: Lave con abundante agua al menos durante 15 minutos.

Medidas de protección al medio ambiente

- Respete las recomendaciones de uso del producto.
- Maneje el envase vacío y los residuos del producto conforme a las disposiciones establecidas a su localidad.
- Respete las buenas prácticas agrícolas.
- No tire los envases o empaques vacíos del producto en suelos, ríos, lagos, lagunas y otros cuerpos de agua.
- Respete las dosis y época de aplicación del producto.

Aviso de garantía

Las recomendaciones e información que facilitamos son fruto de amplios y rigurosos estudios y ensayos, sin embargo, en la utilización pueden intervenir numerosos factores que escapan de nuestro control (preparación de mezcla, aplicación, climatológica). El fabricante y el vendedor garantiza la composición, formulación y contenido. El usuario será responsable de los daños causados (falta de eficacia, toxicidad en general, residuos) por la observancia total o parcial de las instrucciones de esta etiqueta.

Precauciones de almacenamiento

Transporte y almacene el producto en su envase original, perfectamente cerrado y etiquetado en un lugar seguro, lejos del calor o fuego directo.
Nunca con alimentos, ropa o forrajes.

Información General

Producto que aporta ácidos orgánicos, para mejorar la estructura del suelo y la disponibilidad de nutrientes.

Cultivos y dosis

Hortalizas	50 lts
Forrajes	25 lts
Frutales	25 lts

Época de aplicación

Realizar aplicaciones semanales de acuerdo a su programa de riego y mezclado con los fertilizantes, para más información consulte a su asesor.

Fecha de caducidad:
2 años a partir de su fecha de elaboración.



Vida para el campo

20 LITROS

VENUSTIANO CARRANZA #521 COLONIA
INDEPENDENCIA RINCÓN DE ROMOS
AGS.

Ilustración 18 Etiqueta AXLUM

Vida para el campo

FERTILIZACIÓN A SU MEDIDA

NUTRIFER ESPECIAL G

T-17-17-17 Me

FERTILIZANTE INORGÁNICO, COMPLEJO FÍSICO CD ANULADO

contacto@vidaparaelcampo.mx
www.ferquagro.com.mx

N	P	K	MgO	Zn	Fe	B ₂ O ₃	AF
17%	17%	17%	10%	4%	4%	2%	2%

RISCO - 008/1/19

⚠️ NO SE DEBE TRANSPORTAR JUNTAMENTE CON PRODUCTOS ALIFÁTICOS
 ⚠️ NO SE DEBE REPLICAR ESTE ENVASE DESTROZADO
 ⚠️ NO SE DEBE AL ALCANCE DE LOS NIÑOS

LOTE: CMO:

HECHO EN MÉXICO

CONTENIDO NETO 50 KG

FERQUAGRO, S.A. DE C.V. VENTURINOS CAMERON
NO. 5000, INDUSTRIAL ZONA DE BOMAS
PAB. DE ARTEAGA, GUERRERO (GTO) MÉXICO

16 cm

90 cm

64 cm

10 cm

ALTO, LEA LA ETIQUETA ANTES DE USAR EL PRODUCTO

PRECAUCIONES Y ADVERTENCIAS DE USO

En el manejo de este producto evite vapores de polvillo o cualquier partícula de resaca, brinde protección de equipo respiratorio, zapato industrial, guantes y mascarilla contra polvo desechable.

- NO COMA, BEBA O FUME CUANDO ESTE UTILIZANDO ESTE PRODUCTO.
- NO SE TRANSPORTE NI ALMACENE JUNTO A PRODUCTOS ALIFÁTICOS O GASES.
- MANTÉNGASE FUERA DEL ALCANCE DE LOS NIÑOS.
- LÁVESE LAS MANOS DESPUÉS DE UTILIZAR EL PRODUCTO Y ANTES DE CONSUMIR ALIMENTOS.
- NO SE INSERTE Y EVITE EL CONTACTO DEL PRODUCTO CON LOS OJOS Y LA PIEL.
- EN CASO DE PRESENTAR MOLESTIAS POR EL CONTACTO CON EL PRODUCTO LLÉVESE AL APLICACION CON EL MÉTODO.

PRIMEROS AUXILIOS: En caso de ingestión accidental, de a beber agua o leche. Anule el su efecto. En caso de contacto con LA PIEL, lavar la parte afectada con abundante agua y jabón. EN CASO DE CONTACTO CON LOS OJOS, lavar con abundante agua durante 15 minutos, tratando de mantener los párpados abiertos.

MEAS PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTE

- RESPETE LAS RECOMENDACIONES DE USO DEL PRODUCTO.
- MANEJE EL ENVASE VACÍO Y LOS RESIDUOS DEL PRODUCTO CONFORME A LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN SU LOCALIDAD.
- RESPETE LAS BUENAS PRÁCTICAS AGRÍCOLAS.
- NO TIRE LOS ENVASES O EMPAQUES VACÍOS DEL PRODUCTO EN LOS SUELOS, RÍOS, LAGOS, LAGUNAS U OTROS CUERPOS DE AGUA.
- NO VIERTA EL REMANENTE DEL PRODUCTO O AGUA DE LAVADO DEL EQUIPO DE APLICACIÓN EN LOS SUELOS, RÍOS, LAGOS, LAGUNAS U OTROS CUERPOS DE AGUA.
- PARTICULARMENTE EN LOS SUELOS ARENOSOS O TERRENOS CERCANOS A RÍOS, LAGOS O LAGUNAS O CON MANCHOS DE AGUA ESTANCOS, APLIQUE DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE NITRÓGENO DE SU CULTIVO Y OCAJEN VARIAS APLICACIONES PARA SU MÁXIMO APROVECHAMIENTO.
- NO APLIQUE EL PRODUCTO ANTES DE UNA LLUVIA.

INSTRUCCIONES DE USO

INFORMACIÓN GENERAL DEL PRODUCTO

FORMA DE ACTUAR: El producto contiene Nitrógeno, Fósforo, Potasio, Magnesio, Hierro y Zinc, nutrientes que intervienen en el desarrollo de las plantas, su DEFICIENCIA provocará plantas pequeñas con hojas amarillentas por su bajo contenido de clorofila, menor follaje y frutos atrofiados.

BENEFICIOS EN SU APLICACIÓN: El Nitrógeno ayuda a mejorar el desarrollo del follaje de las plantas, ayuda a mejorar el color verde y el crecimiento de las plantas, mejora el contenido proteico en los cereales y en las partes vegetativas y ayuda a la obtención de mejores cosechas. El Fósforo contribuye a la formación de raíces, lufas gruesas, buena floración y peso en el fruto. El Potasio mejora el desarrollo de las plantas, azúcares y almidón en la planta, mejora la calidad del fruto y mejora las cosechas. El Magnesio cumple funciones en el metabolismo del follaje, en la respiración de la planta y activa sistemas enzimáticos. El Hierro es un catalizador en la formación de la clorofila y actúa como transportador de oxígeno. Es esencial en la síntesis de proteínas. El Zinc es esencial en el funcionamiento de muchos sistemas enzimáticos en la planta. Controla la producción de importantes reguladores de crecimiento y desarrollo de tejidos nuevos.

MÉTODO PARA REPARAR Y APLICAR EL PRODUCTO: Limpie el canal por una esquina, vacíelo a la fertilizadora y aplíquelo al fondo del surco.

GARANTÍA: FERQUAGRO, S.A. DE C.V. no se hace responsable por el mal uso del producto ni por los daños que puedan ocasionar en caso de no cumplir con las recomendaciones autorizadas en la etiqueta.

Vida para el campo

Ilustración 19 Fertilizante de la línea NUTRIFER

65