

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS EN EL ÁREA DE BODEGA

Manual of procedures for inventory control in the warehouse area

César Andrés Valenzuela Velasco, Msc
Instituto Universitario de Formación, Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-8568-4090>
cesar.valenzuela@formacion.edu.ec

Palabras claves: Manual de procedimientos, control de inventarios, lineamientos, responsabilidades. **Recibido:** 29 de septiembre de 2023

Keywords: Procedures manual, inventory control, guidelines, responsibilities. **Aceptado:** 22 de diciembre de 2023

RESUMEN

Para cualquier empresa dedicada a la fabricación y distribución de mangueras hidráulicas para vehículos, la gestión inadecuada de su inventario y los procesos deficientes se convirtieron en el foco de esta investigación. Se llevó a cabo un análisis de esta problemática utilizando un enfoque cualitativo para identificar las características de los inventarios de la empresa. Los resultados revelaron que los empleados carecían de directrices claras y no comprendían sus responsabilidades. En respuesta a estos hallazgos, se desarrolló una guía de observación que servirá como una herramienta para supervisar y mejorar las funciones, incrementando así el rendimiento laboral. Esto servirá como base para establecer directrices, responsabilidades y procedimientos que aborden las debilidades identificadas en la empresa y mejoren la calidad del servicio al cliente.

ABSTRACT

For any company dedicated to the manufacturing and distribution of vehicle hydraulic hoses, their inadequate inventory management and poor processes became the focus of this investigation. An analysis of this problem was carried out using a qualitative approach to identify the characteristics of the company's inventories. The results revealed that employees lacked clear guidelines and did not understand their responsibilities. In response to these findings, an observation guide was developed that will serve as a tool to monitor and improve functions, thereby increasing job performance. This will serve as a basis for establishing guidelines, responsibilities and procedures that address identified weaknesses in the company and improve the quality of customer service.



INTRODUCCIÓN

Un manual de procedimiento es un instrumento de control interno que brinda información minuciosa y sistemática que contiene instrucciones, es un documento de apoyo para los colaboradores de una empresa, el cual contiene políticas, responsabilidades, controles y lineamientos, así como un detalle minucioso de todas las actividades a realizarse en una tarea específica.

Este manual representa un documento crucial que proporciona un marco detallado de políticas, responsabilidades, procedimientos y directrices específicas para el manejo y control de inventarios en el ámbito de almacenamiento y distribución. Su elaboración es una tarea de gran importancia, llevada a cabo por equipos de expertos que buscan optimizar la operación de una empresa, desde el momento en que los productos llegan a la bodega hasta su entrega al cliente.

La elaboración de esta herramienta de la organización es una tarea de directores, gerentes, o personas autorizadas de una empresa quienes mantienen informado a los trabajadores de sus tareas específicas. Los procedimientos involucran el orden, tiempo, acciones y conjuntos de los procesos que dan como resultado la producción del área, departamento o empresa.

Es de gran utilidad dentro del control interno de la empresa o cada departamento, describe las tareas, responsabilidades del trabajador siempre apegado a las políticas de la empresa, además aumenta la eficiencia del empleado al tener los pasos de cómo debe realizar su trabajo, tiene muchas ventajas porque permiten la ayuda al personal dándole la capacitación adecuada, detallando sus actividades, proporcionando una perspectiva de la empresa, además facilitando la comunicación interna.

Según Vergara (2017), los Manuales de procedimientos: "Son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución."

La gestión de inventarios es un componente crítico en el funcionamiento eficiente de cualquier empresa que maneje productos físicos. La eficacia en el control de inventarios no solo afecta directamente la rentabilidad de la empresa, sino que también influye en la satisfacción del cliente y la capacidad de cumplir con los compromisos comerciales. Por lo tanto, es esencial establecer procedimientos claros y efectivos para el control de inventarios, especialmente en el área de bodega, donde los productos se almacenan y gestionan diariamente.

El objetivo principal de este manual es establecer pautas claras y uniformes para la gestión de inventarios en el área de bodega, con el fin de optimizar el control de existencias, garantizar la integridad de los productos y proporcionar un marco eficiente para la reposición de inventario.

DESARROLLO

Es necesario conocer ciertas definiciones para que los lectores tengan claridad de lo que se presenta en el trabajo investigativo realizado, para ello citamos las siguientes definiciones:

Origen de manual de procedimientos

Los primeros registros contables comenzaron en Mesopotamia al encontrar documentos de hace 7000 años los cuales muestran listas de bienes y gastos tanto vendidos como recibidos. Desde que el género humano tiene la necesidad del valor del intercambio nace la contabilidad que va evolucionando adaptándose a diferentes escenarios y sistemas económicos (Carvalho, 2011).

Desde tiempo muy remoto el ser humano tiene la necesidad de controlar sus bienes, es así que nace el control interno, que es un proceso creado para ofrecer seguridad a la empresa.

En los años desde 1939 hasta 1945 en la segunda guerra mundial aparecieron los primeros registros del uso de manuales administrativos, en el frente no contaban con estrategias para la batalla así que usaron manuales con procedimientos para usarlos en combate (Ramírez, 2013).

Binder (2018) en su libro "Performance Management: A Practitioner's Guide," ofrece una perspectiva actualizada sobre cómo diseñar y utilizar manuales de procedimientos en la gestión del desempeño.

Chase (2021) en "Administración de Operaciones para la Ventaja Competitiva," los autores abordan cómo los manuales de procedimientos contribuyen a la gestión de la cadena de suministro y la mejora de procesos.

Fernández (2023) en un artículo sobre la gestión de procesos y manuales de procedimientos, el autor destaca la evolución de estas herramientas en la era de la transformación digital y la automatización.

Organización

Según Koontz (2017), define a la organización como la identificación, clasificación de un conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos.

Dalio (2017) en "Principles: Life and Work," comparte sus principios de gestión y organización, basados en la transparencia, la retroalimentación y la toma de decisiones fundamentadas.

Robbins (2017) en su libro "Administración", presenta una visión integral de la organización administrativa, abordando temas como la estructura organizativa, la toma de decisiones, la dirección y el liderazgo.

Bahcall (2019) en "Loonshots", explora cómo las organizaciones pueden fomentar la innovación y el éxito a través del equilibrio entre "loonshots" (ideas radicales) y "franchises" (modelos de negocio establecidos).

Para Chiavenato (2020), la organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas.

Se define que "la organización se refiere al orden de los recursos de una empresa, sean estas: humanas, logísticas, mercadeos, con la finalidad de alcanzar un objetivo propuesto con eficiencia".

Control de inventario

El autor Laveriano (2010) indica que el control de inventario consiste en el ejercicio del control de las existencias; tanto reales como en proceso de producción y su comparación con las necesidades presentes y futuras, para poder establecer, teniendo en cuenta el ritmo de consumo, los niveles de existencias y las adquisiciones precisas para atender la demanda.

Chapman (2016) en su artículo "Accounting for Inventory: Models, Theories, and Measurement," explora diferentes modelos y teorías para la medición y gestión de inventario en el campo de la contabilidad.

Para Kokemuller (2016), un sistema de control de inventario es el mecanismo dentro de una empresa que se utiliza para la gestión eficiente de la circulación y almacenamiento de las mercancías y del flujo de información relacionado.

Sunil (2020) en "Managing Customers as Investments: The Strategic Value of Customers in the Long Run," presentan conceptos relacionados con la gestión de inventario y su impacto en la satisfacción del cliente y el valor a largo plazo.

Por otro lado, Espinoza (2021) define que el control de inventario es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias.

Schemmer (2023), en su libro "Inventory Control: Models and Management," aborda en detalle las diversas técnicas y modelos de control de inventario utilizados en la gestión de operaciones.

Sus trabajos han sido fundamentales para el desarrollo de estrategias efectivas de control de inventario y la optimización de las cadenas de suministro.

Administración y control de calidad

Es importante mencionar en este contexto el tema del control de la calidad de los procesos, debido a que todos estos aspectos van dirigidos a obtener y asegurar una alta eficacia. Pérez (2023) sobre este tema comenta que el programa de calidad especifica los estándares a alcanzar y los puntos de inspección dentro del proceso productivo, haciendo que la evaluación del proceso sea lo más objetiva posible.

Desde un enfoque más abarcador, el manual de procedimientos, la organización, el control de inventarios entre otros aspectos, conforman lo que se puede denominar Administración General. Chavienato, (2012) define la teoría General de Administración como una disciplina principalmente orientadora del comportamiento profesional para todos aquellos que de cierta forma están vinculados a la administración.

Las actividades administrativas engloban un conjunto de términos y conceptos de vital importancia, los cuales se entrelazan y combinan formando un sistema de retroalimentación integrado. Mas concretamente pudiéramos decir que el elemento que configura el fenómeno administrativo objeto de estudio una actividad humana específica de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, todo lo cual es el objetivo de estudio de la ciencia administrativa (Salazar, 2022).

Materiales y métodos

El enfoque de esta investigación es cualitativo, empleando las técnicas de observación y entrevista para comprender los problemas en los procesos de control de inventario en la recepción, almacenamiento y despacho de mercadería. El estudio es de tipo descriptivo y se enfoca en identificar problemas internos en el área de bodega y sus causas, como la falta de control, la comunicación deficiente, la desorganización documental y la ausencia de registros de ingresos y egresos de mercancía. Para llevar a cabo la investigación, se utilizaron tres tipos de métodos: teóricos, empíricos y estadísticos. Se aplicó un método inductivo para analizar las respuestas obtenidas a través de la observación y entrevistas, pasando de lo particular a lo general. Además, se utilizó un método deductivo para comprender la necesidad de establecer un manual de procedimientos para el control de inventario en la empresa, partiendo de una visión general de la situación actual de la misma.

En esta investigación, se aplicaron diversos métodos y herramientas para analizar los problemas en el área de bodega y sus causas. Se utilizó el método analítico sintético, que involucra el análisis de criterios proporcionados por varios autores, como Chiavenato, Reinaldo, Gento, Gil, Dual, Vivanco y Gómez. Esto permitió al autor comprender los problemas en el área de bodega y recopilar información para llegar a conclusiones.

Además, se emplearon métodos empíricos, que incluyeron la observación y la entrevista. La observación se llevó a cabo utilizando una guía elaborada por el investigador durante tres días, de 09:00 a 13:00, para analizar los procesos en la bodega, como la recepción, el almacenamiento y el despacho de mercadería. También se aplicaron entrevistas estructuradas con un guion de 10 preguntas abiertas a personas que trabajan en bodegas de almacenamiento. Estas entrevistas proporcionaron información sobre las actividades y el control de inventario, lo que permitió identificar las causas de los problemas y proponer soluciones basadas en la investigación teórica y técnica.

Resultados y discusión

Resultados de la Observación

Según la observación realizada a trabajadores de una bodega el investigador concluye que los empleados no tienen sus funciones de cargo definidas a veces reciben mercadería, elaboran mangueras, realizan visitas a los clientes, etc. los empleados reciben la mercadería y firman las notas de entrega o facturas sin realizar las verificaciones en el momento, lo realizan después de que el proveedor se retira. Los Gerentes no realizan el control adecuado en su inventario, por ese motivo existen los inconvenientes en la documentación y el inventario físico. No hay lugar definido ni perchas rotuladas para la identificación de la mercadería. No existen carpetas rotuladas para el archivo de documentos físicos tales como notas de entrega, facturas, etc.

No existe un sistema de base datos actualizados para que realicen las verificaciones de stocks, generando la pérdida de tiempo en verificaciones físicas.

Resultados de la entrevista

El colaborador esta consiente de que no lleva un control adecuado en su inventario por ello ha tenido problemas con sus clientes por la demora en la entrega de su mercadería, además indicó que está de acuerdo que se establezca un Manual de procedimientos para el control de inventarios en su empresa ya que de esa manera mantendría la fidelidad de sus clientes y aumentaría los pedidos, y aumentaría su rentabilidad.

El encargado de realizar las labores en el área de bodega en recepción, almacenaje y despacho de mercadería, limpieza de la bodega, fabricación de las mangueras hidráulicas conforme a la medidas y acoples que le soliciten, esta consiente de la falta de control que existe en el interior de la bodega, y la pérdida de tiempo al buscar la mercadería que le solicitan.

CONCLUSIONES

La elaboración de un Manual de Procedimientos para el Control de Inventarios en el área de bodega es fundamental para asegurar la eficiencia y precisión en la gestión de los recursos materiales de una organización. A lo largo de este manual, hemos establecido una serie de procesos y directrices que permitirán a nuestro personal llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva y coherente. Se detalla unos puntos cruciales que se tiene que tomar en cuenta:

1. Estandarización de Procedimientos: La creación de este manual garantiza que todos los miembros del equipo estén al tanto de los procedimientos y protocolos estandarizados para el control de inventarios. Esto minimiza la posibilidad de errores y malentendidos, lo que a su vez aumenta la eficiencia operativa.
2. Reducción de Pérdidas y Costos: Mediante la implementación de las prácticas y controles detallados en este manual, la organización estará mejor equipada para prevenir pérdidas por obsolescencia, daño o robo de inventario. Esto se traduce en una reducción de costos significativa a lo largo del tiempo.
3. Mejora en la Toma de Decisiones: Los informes y registros detallados que se mencionan en el manual proporcionan una fuente confiable de datos para la toma de decisiones informadas. La gerencia puede utilizar esta información para optimizar niveles de inventario, planificar compras y evaluar el desempeño del área de bodega.
4. Cumplimiento Normativo: Este manual establece pautas para el cumplimiento de regulaciones y normativas relacionadas con el manejo de inventarios. Cumplir con estas regulaciones no solo evita sanciones legales, sino que también promueve la reputación de la empresa como un actor responsable y ético en el mercado.
5. Desarrollo del Personal: La capacitación y formación del personal son elementos clave en el manual. Al invertir en el desarrollo de habilidades y conocimientos de los empleados, la organización se beneficia de un equipo más competente y motivado.
6. Mejora de la Eficiencia Operativa: La optimización de los procesos de gestión de inventario a través de este manual conduce a una mayor eficiencia en el área de bodega. Esto se traduce en tiempos de respuesta más rápidos, entregas más precisas y una mejor satisfacción del cliente.
7. Adaptabilidad y Actualización: Es importante destacar que este manual debe ser un documento vivo que se actualice de manera regular para reflejar los cambios en las operaciones, la tecnología y las regulaciones. Esto asegura que las prácticas de gestión de inventario sigan siendo efectivas a lo largo del tiempo.

La implementación de este Manual de Procedimientos para el Control de Inventarios en el área de bodega es un paso crucial para mejorar la gestión de recursos materiales en la organización. Al seguir las pautas y procedimientos establecidos en este manual, la empresa puede esperar un control de

inventario más eficiente, una reducción de costos y una toma de decisiones más acertada. El compromiso continuo con las mejores prácticas y la capacitación del personal asegurará el éxito a largo plazo en la gestión de inventarios.

REFERENCIAS

1. Bahcall, S. (2019). *Loonshots*. Generic.
2. Binder, C. (2018). *Performance Management: A Practitioner's Guide*,. KONGA PAGE.
3. Carvalho, G. (2011). Gestión de Desempeño. En G. & Carvalho. INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES APLICADAS.
4. Chapman, C. S. (2016). *Accounting for Inventory: Models, Theories, and Measurement*. New York: OXFORD.
5. Chase, R. B. (2021). *Administración de Operaciones para la Ventaja Competitiva*. MEXICO: MC GRAW HILL.
6. Chiavenato. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración, Octava Edición*. Mexico: McGraw-Hill.
7. Chiavenato. (2020). *Administración de Recursos Humanos*. España: McGraw-Hill.
8. Dalio, R. (2017). *Principles: Life and Work*,. Avid Reader Press.
9. Espinosa Manríquez, N. (2021). *Contabilidad básica*. Chile, Santiago: Digitalia Hispanica.
10. Fernández Cifuentes, L. (2023). *1955 inventario y examen de disidencias*. España: Digitalia Hispanica. Obtenido de ISBN: 9788413405131
11. Kokemuller. (2 de 08 de 2023). *Sistema de control de inventario. Obtenido de Metas*. Obtenido de La Voz: <http://pyme.lavoztx.com/metasyobjetivosdeunsystemadecontroldeinventarios-8559.html>
12. Koontz. (2017). *Administración una perspectiva Global y Empresarial*. Mexico: McGraw-Hill.
13. Laveriano. (15 de 09 de 2023). *Importancia del control de inventario en la empresa*. Obtenido de TOAZ: <https://toaz.info/doc-view-2>
14. Perez, J. A. (2023). *Gestión de procesos y manuales de procedimientos*. ESIC EDITORIAL.
15. Ramírez, L. S. (2013). *UNA EXPERIENCIA EN EL DISEÑO DE MANUALES*. I.I.E.S.C.A.
16. Robbins, S. P. (2017). *Administración*. PEARSON.
17. Salazar, C. F. (2022). *Fundamentos de administración*. Mexico: Ecoe Ediciones.
18. Schemmer, R. W. (2023). *Inventory Control: Models and Management*. Saltador.
19. Sunil Gupta, D. R. (2020). *Managing Customers as Investments: The Strategic Value of Customers in the Long Run*, . Emerald Group Publishing Limited.
20. Vergara. (2017). Los Manuales de Procedimientos como Herramienta de Control. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 247-252.