



## **Desarrollo de un manual de procedimientos de almacenaje y control de material**

## **Development of a manual of material storage and control procedures**

Blanca-Nelva Castillo-Bolaños<sup>1</sup>, Carlos-Daniel Santiago-Morales<sup>1</sup>, Omar Castillo-Castillo<sup>1</sup>,  
Jesús Esquivel-Rodríguez<sup>1</sup>, Brisna-Itzel Hernández-Hernández<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Tecnológico Nacional de México – IT de Ciudad Madero, Tamaulipas, México.

---

Recibido: 29-10-2023  
Aceptado: 10-12-2023

Autor correspondal: [nelva06@hotmail.com](mailto:nelva06@hotmail.com)

## **Resumen**

La gestión de los almacenes es una parte importante de la logística en la empresa, es un área que puede dar lugar a pérdidas y desajustes administrativos. Se basa en optimizar la logística funcional, que actúa en dos etapas: el abastecimiento y la distribución física; por lo que requiere de una atención especial. Dentro del almacén surgen varios procedimientos, los cuales, si no son desarrollados con personal capacitado de manera adecuada, las actividades se pueden ver afectadas causando un mal aprovechamiento de los recursos, como lo es el tiempo. Es por eso que se identificó como un área de oportunidad al departamento de Almacén, para diseñar y elaborar un manual de los diferentes procedimientos que se llevan a cabo aquí, siendo estos: recepción de material, entrega de material, acomodo de material e inventarios; el manual explica de forma detallada cada procedimiento, mediante la descripción de sus actividades y un diagrama de flujo de éstas, de tal manera que funcione como una guía para todos los colaboradores de almacén y obtener una mayor eficiencia en el desempeño de sus labores.

## **Palabras clave**

Manual de procedimientos, almacén, control de material, inventario.

## **Summary**

Warehouse management is an important part of logistics in the company, it is an area that can lead to losses and administrative imbalances. It is based on optimizing functional logistics, which acts in two stages: supply and physical distribution; so, it requires special attention. Within the warehouse, several procedures arise, which, if not developed with trained personnel adequately, the activities can be affected causing a poor use of resources, such as time. That is why the Warehouse department was identified as an area of opportunity to design and elaborate a manual of the different procedures that are carried out here, these being: reception of material, delivery of material, arrangement of material and inventories; the manual explains A detailed way for each procedure, through the description of its activities and a flow diagram of these, in such a way that it works as a guide for all warehouse collaborators and obtains greater efficiency in the performance of their tasks.

## **Keywords**

Procedures manual, warehouse, material control, inventory.

## Introducción

La dedicación de la empresa a la innovación y la creación de nuevos bienes y servicios para sus clientes es una de sus principales ventajas competitivas. Mantiene su posición de liderazgo en su industria al brindar soluciones personalizadas que se adaptan a las necesidades únicas de cada cliente, gracias a una importante inversión en investigación y desarrollo, permitiéndole ofrecer calidad en sus productos, creación de nuevas soluciones y un excelente servicio al cliente. (Aguilar, 2012). Continuamente se busca la mejora en la calidad y tiempos de entrega de sus productos y servicios de acuerdo con los requerimientos del cliente y normas aplicables, cumpliendo los estándares y objetivos establecidos con responsabilidad social, comercial y laboral.

Mediante la aplicación del sistema de gestión de la calidad, cada miembro del personal de la organización debe comprometerse activamente a lograr una mejora continua en el desempeño de sus funciones. (Ortega, Padilla, Torres y Ruz, 2017). Lo que fomenta el crecimiento personal y profesional de todos los empleados permitiendo asegurar que la organización tenga éxito en su desempeño y logre la completa satisfacción del cliente, todos trabajan para hacer las cosas correctamente a la primera; no sólo por la alta fiabilidad de sus productos, sino también en toda la cadena de producción y servicio, incluyendo la gestión y los procesos técnicos. (Asencio, González y Lozano, 2017). Para lograr la competitividad y rentabilidad, la empresa debe contar con tecnología de punta y contar con el personal altamente calificado. (Delgado, Cruz y Lince, 2019).

El almacenamiento industrial es vital para los negocios porque desarrolla actividades esenciales dentro de la organización. El área de almacén tiene una función importante, pues se encarga de recibir y entregar los materiales, así como gestionar el inventario de los materiales que se almacenan. (Arrieta, 2011). Siempre el propósito principal del almacén es mantener los bienes y productos de manera controlada y organizada. La duración del almacenamiento de los productos y los requisitos exigidos por dicho almacenamiento determinan la ubicación y configuración. Es primordial que los empleados de esta área tengan claramente definidas sus funciones y conozcan detalladamente las actividades que deben realizar para tener el máximo rendimiento y contribuir con la productividad de la empresa. (Cárdenas y Colmenares (2020).

El manual de procedimientos es el documento que contiene la información e instrucciones para ejecutar actividades de manera ordenada y sistemática. (Asanza, Miranda, Ortiz y Espín, 2016). El documento siempre será valioso ya que permite una correcta comunicación escrita para transmitir información estandarizada respecto al funcionamiento de la empresa. (Santos, 2019). Dentro del documento se deben incluir todas las actividades que se desarrollan en el área, además en él se designan

las responsabilidades de los trabajadores que están implicados con el fin de dar cumplimiento a los objetivos fijados por la empresa. (Vivanco, 2017). El manual de procedimientos es una herramienta que, al ser implementado correctamente, otorga valor a la empresa. La utilidad del manual se basa en la veracidad de la información que contiene, por lo que es indispensable que permanentemente se mantenga actualizado a través de revisiones periódicas.

De acuerdo a lo antes expuesto, se realiza el manual de procedimientos de almacenaje y control de material que contribuya en el desempeño exitoso del área de almacén.

## **Materiales y métodos**

Para iniciar con la elaboración del manual de procedimientos de almacenaje y control de materiales en el área de Almacén, se identificaron dichos procedimientos: recepción de material, entrega de material, acomodo de material e inventarios.

La observación al personal responsable de realizar las actividades en el área de Almacén fue un método clave para la recolección de la información necesaria, que daría paso a la formulación del manual de procedimientos. Se identificaron las tareas cotidianas, así como aquellas que son esporádicas, pero que tienen importancia en los resultados del desempeño de dicha área. En esta etapa se permitió conocer las habilidades del personal, haciendo notorio si se contaba con una correcta capacitación. Un punto esencial fue nunca interferir en la secuencia de las actividades, esto para no alterar el procedimiento ni los resultados.

Acto seguido, se inició un estudio más detallado del manual a realizar, donde se tomaron en cuenta los siguientes puntos:

**Contenido.** Las actividades descritas en el manual corresponden en su totalidad al área establecida, es decir, que en el documento no existen tareas que se realizan en otra(s) área(s), a menos que sean actividades compartidas.

**Estructura.** El manual contiene ciertos elementos que son indispensables con la finalidad de que el documento sea funcional y permita que su consulta sea eficiente y clara, en particular, para cada procedimiento, una relación de actividades y un diagrama de flujo de éstas.

**Formalidad.** El lenguaje en el que está redactado es formal y conciso, por lo que es comprendido por cualquier persona involucrada. No presenta palabras ostentosas o ajenas al tema.

**Lógica y secuencia.** El desarrollo escrito de las actividades tiene un orden lógico y secuencial, ya que es la principal característica de este tipo de manuales. Esto permite realizar las tareas de manera correcta

y alcanzar el resultado esperado. De la misma manera, es importante identificar si el procedimiento hace uso de alguna plataforma de internet o software.

Con la información recabada, se procede a describir los procedimientos para ingresarlos al manual, tomando en cuenta el sentido de secuencia y lógica.

A continuación, fue entregado a todos los colaboradores del área, a quienes se les pidió que lo analizaran a detalle, con el propósito de resolver las dudas que surgieran, así también, se les pidió su aprobación de que la información contenida es clara y entendible.

Posteriormente se presentó al jefe inmediato para que realizara la validación del mismo; la plantilla laboral de la empresa es pequeña, por dicha razón sólo el jefe inmediato validó el manual.

Una vez hechas las correcciones marcadas por el jefe, nuevamente se le presentó para que diera la autorización y validación final, y proceder con la implementación del manual. En la imagen 1 se muestra del procedimiento que se estructuró para la realización del manual.

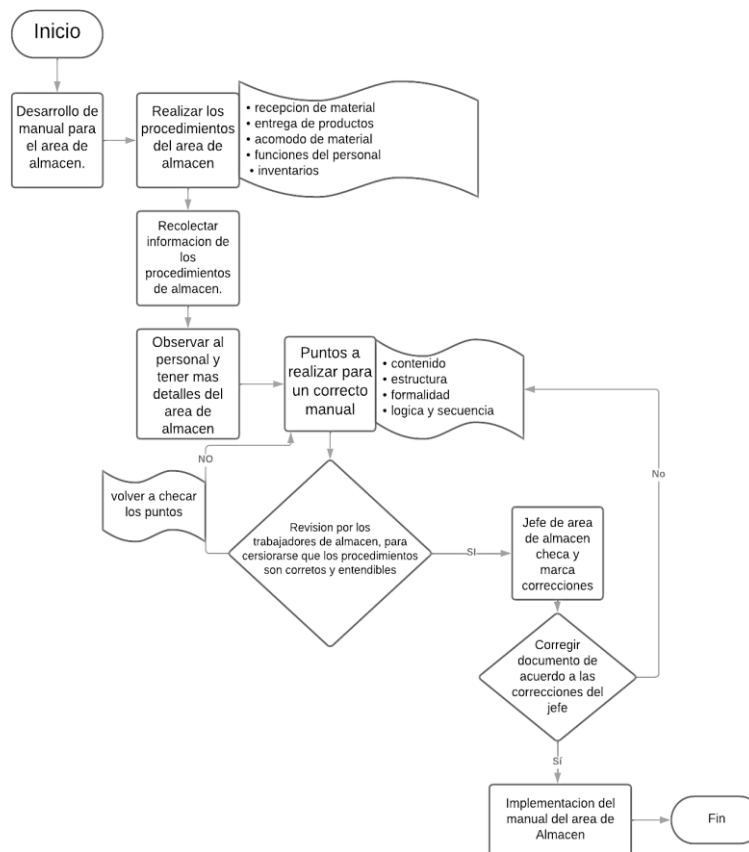


Imagen 1. Descripción del desarrollo del manual de procedimientos de almacenaje y control de material.

Fuente: los Autores.

Como se mencionó al inicio de esta sección el manual de almacenaje y control de material contiene 4 procedimientos, a continuación, se presenta la descripción del procedimiento diseñado para la entrega de materiales en el área de Almacén, a través de una tabla de actividades, tabla 1, y un diagrama de flujo del procedimiento, imagen 2.

Tabla 1. Actividades del procedimiento de entrega de materiales.  
Fuente: los Autores.

No. actividad	Responsable	Actividad	Documento
1	Clientes	Solicita cotización del material que desea adquirir.	Cotización
2	Ventas	Cotiza el material y envía al cliente orden de compra.	Orden de compra
3	Cliente	Acepta o rechaza cotización.	
4	Ventas	Recibe orden de compra y genera nota de remisión manual.	Nota de remisión
5	Supervisor de almacén recepción/Operador de almacén	Recibe nota de remisión, verifica que la información sea correspondiente a la orden de compra y prepara los materiales solicitados.	
6	Supervisor de almacén recepción/Operador de almacén	Si el material se entrega en las instalaciones del almacén el cliente pasaport los materiales	Copia de remisión
7	Cliente	Recoge los materiales en las instalaciones y firma nota de remisión y se le entrega una copia para pase de salida	
8	Supervisor de almacén recepción/Operador de almacén	Registrar nota de remisión, control de remisiones, así como escanear y entregar a ventas la original	
9	Supervisor de almacén recepción/Operador de almacén	Si el material se entrega en instalaciones del cliente, el chofer se encarga de la entrega	
10	Chofer	Entrega de material de orden de compra en las instalaciones del cliente y así mismo le entrega copia de la nota de remisión firmada por el cliente	
11	Ventas	Recibir notas y registrar en el comercial	

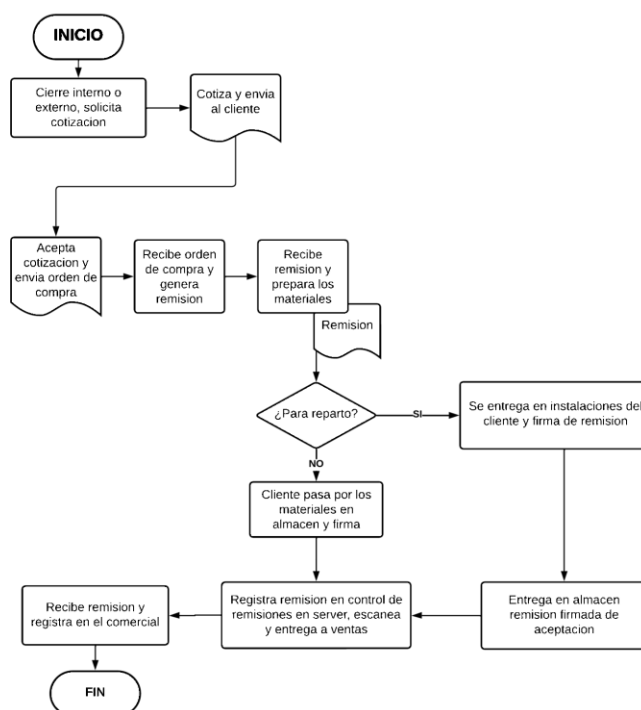


Imagen 2. Procedimiento de entrega de materiales

Fuente: los Autores.

## Resultados

El manual de procedimientos de almacenaje y control de materiales contiene la información necesaria y precisa para el desarrollo de las actividades de recepción de material, entrega de material, acomodo de material e inventarios, del área de Almacén; el manual ofrece a los trabajadores el conocimiento paso a paso de sus tareas, lo que conlleva a resultados positivos en la ejecución de las mismas y así alcanzar mayor eficiencia. Es primordial reconocer la importancia de la participación del personal en la elaboración del manual para lograr el éxito en su aplicación, la cual se encuentra en proceso de implementación. La descripción de cada procedimiento se hizo a través de una tabla de actividades y un diagrama de flujo que los detallan de manera clara y puntual. Cabe hacer mención que la capacitación de los colaboradores fue parte esencial para el uso efectivo de todo el contenido del manual del área de Almacén.

## Conclusiones

Es necesario el cambio del proceso manual a la utilización de un sistema de control mediante software, para permitir el mayor control de entradas y salidas de material, de esta manera aumentaría la eficiencia con un mejor aprovechamiento de los recursos. Esto permitirá, además, disminuir las posibles fallas en

los inventarios, tener un orden para abastecer el material en tiempo y forma y asegurarse de que se mantenga en buenas condiciones. Por lo tanto, deberá establecer una estrategia de control y verificación periódica de su inventario e implementar la documentación necesaria de todas las operaciones relacionadas con el mismo. Así mismo la realización de auditorías internas detectarán inconvenientes y nuevos focos problemáticos y establecer medidas preventivas.

### Referencias bibliográficas

- Aguilar-Santamaría, P.A. 2012. Un modelo de clasificación de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente y la rentabilidad de la empresa. *Pensamiento & Gestión*, 32:142-164.
- Arrieta-Posada, J.G. 2011. Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDIS). *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 16(30):83-96.
- Asanza-Molina, M. I.; Miranda-Torres, M.M.; Ortiz-Zambrano, R.M. y Espín-Martínez, J.A. 2016. Manual de procedimiento en la empresa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 11:1-15.
- Asencio-Cristóbal, L.; E. González-Ascencio y M. Lozano-Robles. 2017. El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 13(7):123-142.
- Cárdenas-Velasco, J. y Colmenares, R.R. 2020. Software para el manejo de almacén, pedidos y compras en proyectos de obras civiles. *Revista formación estratégica*, 1-14.
- Delgado-Soto, S. E.; Cruz-Rivero, L. y Lince-Olguín, E. 2019. El uso de *software* libre en el control de inventarios: caso de estudio. *Ciencia Administrativa*, 1: 52-57.
- Ortega-Marqués, A.; Padilla-Domínguez, S.P.; Torres Durán, J.I. y Ruz-Gómez, A. 2017. Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa. *Liderazgo Estratégico*, 7 (1):71-82.
- Santos-Gonzales, C.E. 2019. Gestión Logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC. *Revista Ciencia y Tecnología*, 15(3): 97-108.
- Vivanco-Vergara. M. E. 2017. Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2): 247-252.