



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Manual de Procedimientos para Bodega de la Empresa ELECTROBRIONES

S.A., Manta 2023. (Propuesta Metodológica)

AUTORA:

Anchundia Macias Dager Nicole

MANTA-ECUADOR

2022

Contenido

TEMA.....	5
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
PROBLEMA	9
Formulación del Problema.....	12
Problema General.....	12
Sistematización del Problema	12
Delimitación del Problema	12
Delimitación Social del Problema.....	12
OBJETIVOS.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos	13
JUSTIFICACIÓN	13
ESTADO DE ARTE	16
Antecedentes Investigativos	16
Marco Conceptual.....	17
Manual	17
Objetivo de un manual	18
Clasificación de Manuales	19
Manual de Procedimientos.....	21
Tipos de Manuales de Procedimientos	21
Estructura de un manual de procedimientos	22
Control	24
Control Interno.....	24

	3
CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS.....	25
Métodos.....	25
Técnicas de Recolección de Información	26
Instrumentos.....	27
Población.....	27
Muestra	27
RESULTADOS	28
Análisis e Interpretación de los Resultados Obtenidos en las Encuestas.....	28
Análisis e Interpretación de los Resultados Obtenidos en la Entrevista.....	39
Propuesta	44
Introducción	44
Objetivos del Manual.....	44
Beneficiarios	45
Recursos.....	45
Contenido del Manual.....	46
Lista de Procedimientos.....	47
Plan de Acción	47
Beneficios Esperados	48
CONCLUSIONES.....	49
CRONOGRAMA	50
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS.....	55

TABLA DE ILUSTRACIONES

Figura 1	Conocimiento de la definición y función de un manual de procedimientos	28
Figura 2	Existencia de un manual de procedimientos	29
Figura 3	Objetivo y función del puesto de trabajo.....	30
Figura 4	Mejorar la gestión empresarial	31
Figura 5	Conocimiento de los procedimientos de Bodega	32
Figura 6	Realización de otras actividades.....	33
Figura 7	Comunicación de áreas.....	34
Figura 8	Uso y manejo de la información.....	35
Figura 9	Plan de capacitación	36
Figura 10	Problemas por la ausencia de un manual de procedimientos	37
Figura 11	Funciones de Bodega.....	38

Tema

Manual de Procedimientos para Bodega de la Empresa ELECTROBRIONES S.A.,

Manta 2023

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	CERTIFICADO DE TUTOR(A).	
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 6 de 60

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular y Modalidad Propuesta Metodológica bajo la autoría de la estudiante **ANCHUNDIA MACIAS DAGER NICOLE**, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2022-2023, cumpliendo el total de 244 horas, cuyo tema del proyecto es “**Manual de Procedimientos para Bodega de la Empresa ELECTROBRIONES S.A. ubicada en la ciudad de Manta**”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 20 de julio de 2023.

Lo certifico,

Lic. Mercy C. Rojas Once, Mgt.D.U.
Docente Tutor(a)
Área: Facultad de Ciencias Administrativas,
Contables y Comercio

Resumen

Un Manual de Procedimientos incluye la información esencial y pertinente para que los empleados de la Empresa puedan llevar a cabo sus tareas de manera eficiente, cada procedimiento detalla las actividades que deben realizarse, junto con representaciones gráficas y otras variables de estudio que se han implementado para mejorar de manera integral los procesos documentados. En el presente proyecto de investigación, modalidad propuesta metodológica con el tema “Manual de procedimientos para el área de bodega de la empresa ELECTROBRIONES S.A. de la ciudad de Manta”, tuvo como objetivo analizar la situación actual, determinar necesidades y establecer las actividades del área para proporcionar las herramientas necesarias para el adecuado desempeño de los colaboradores. A partir del estudio, se evidenciaron continuos inconvenientes en el desarrollo de las actividades, el problema radica en la ineficiencia e ineficacia al interior de la empresa, causado por la usencia de una herramienta que permita establecer los lineamientos necesarios para el desenvolviendo del personal, por tanto, el desarrollo de la investigación se fundamenta en establecer una herramienta idónea y colaborativa, para que los procedimientos de la empresa puedan ser realizados de forma óptima y mejorando su gestión en el área de bodega. Por último, la elaboración de un Manual de Procedimientos tendrá un impacto positivo y permitirá mantener un registro o guía de los procedimientos que ejecuta el área, incidiendo de manera particular en la organización.

Palabras clave: Manual de procedimientos, propuesta

Abstract

A Procedures Manual includes the essential and pertinent information for the Company's employees to carry out their tasks efficiently, each procedure details the activities to be performed, along with graphic representations and other study variables that have been implemented to comprehensively improve the documented processes. In this research project, methodological proposal modality with the theme " Procedures manual for the warehouse area of the company ELECTROBRIONES S.A. of the city of Manta", aimed to analyze the current situation, determine needs and establish the activities of the area to provide the necessary tools for the proper performance of employees. From the study, continuous inconveniences in the development of the activities were evidenced, the problem lies in the inefficiency and ineffectiveness within the company, caused by the lack of a tool that allows establishing the necessary guidelines for the development of the personnel, therefore, the development of the research is based on establishing a suitable and collaborative tool, so that the procedures of the company can be performed optimally and improving its management in the warehouse area. Finally, the elaboration of a Procedures Manual will have a positive impact and will allow to keep a record or guide of the procedures that the area executes, having a particular impact on the organization.

Key words: Procedures manual, proposal

Problema

ELECTROBRIONES S.A. es una compañía de nacionalidad ecuatoriana, constituida mediante Escritura Pública, otorgada en el Cantón Manta, ante el Notario Ab. Raúl Eduardo González Melgar el 05 de agosto de 2009 e inscrita en el registro mercantil con numero ochocientos de fecha 31 de agosto de 2009.

Es una empresa dedicada a la venta al por mayor y menor de materiales eléctricos, ofrece servicios de instalación y mantenimiento de aparatos eléctricos. Además, busca lograr dar a los clientes un servicio oportuno y eficiente que se ajuste a sus necesidades, sin embargo, esto no puede ser posible si no existe una cultura interna que permitan uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.

En la actualidad, las empresas demandan de crecimiento, desarrollo y mejoramiento continuo, esto se logra a través de la excelencia en los procedimientos, permitiendo fidelización, calidad y reconocimiento de la marca.

Sin embargo, mediante un acercamiento realizado a la organización mencionada, en la que, a través de una conversación con varias personas de las diferentes áreas, manifestaron cada una de sus inconformidades, así mismo, mencionan que en el área que con mayor frecuencia se generan problemas es en Bodega.

Durante el último año se han evidenciado falencias en el área de bodega, encargada de dirigir y controlar las actividades de recepción, despacho, registro y control de los pedidos realizados a sus clientes, así como también a sus proveedores. El problema que se presenta radica en la ineficiencia e ineficacia de los procesos al interior de la empresa ELECTROBRIONES S.A., en especial en el área de Bodega, siendo el eje principal donde se encuentran los productos listos para la venta. En ocasiones, estos problemas pueden ser

consecuencia de la ausencia de un instrumento administrativo para la coordinación, dirección, evaluación y control de las actividades.

Por lo tanto, esta falta de una documentación formal ha generado diversas dificultades y desafíos en la gestión administrativa y operativa de la organización, evidenciando problemas como:

- Duplicidad de funciones
- Duplicidad de información
- Falta de estandarización en la manera de trabajar
- Falta de comunicación
- Desconocimiento de los procedimientos
- Dificultades en la inducción de nuevos colaboradores

Está claro que estos problemas son consecuencia de la inexistencia de un manual de procedimientos que establezca de manera adecuada y garantice la correcta ejecución de las actividades que se deben realizar.

Por consiguiente, la ausencia de esta herramienta ha ocasionado que los empleados realicen de manera aislada las actividades, generando duplicidad en los procesos y ocasionando problemas como: productos repetidos, cantidad de productos no ingresados, pérdidas de productos, retraso en el ingreso de datos, pérdida de tiempo, etc.

Además, uno de los problemas que continuamente ocurre, es que quienes están encargados de atención al cliente, despachan el material sin el debido revisado y la confirmación correspondiente por parte de bodega, causado a la ineficiencia de quienes están encargados en registrar al sistema la mercadería ingresada a bodega, afectando a otras áreas, haciendo que la atención al cliente no sea eficiente y afecte la actividad empresarial.

Estas dificultades en el manejo y control de las actividades generan confusión y pérdidas significativas, dificultad en la fluidez de los procedimientos y la gestión de la información.

Por tal motivo, se presenta la necesidad de establecer un manual de procedimientos, dado que es el mejor instrumento, idóneo para reflejar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en la cual se detallan las políticas, procedimientos, aspectos legales, controles para poder realizar actividades de forma eficiente y eficaz, de manera que pueda cumplir sus objetivos y lograr posicionarse como una de las mejores empresas de la ciudad.

Por lo tanto, un manual de procedimientos es considerada una herramienta importante para cualquier organización, de cualquier tipo y tamaño, permitiendo ayudar a estandarizar los conocimientos, mejorar la calidad y eficiencia de los procesos, identificar áreas de mejora y facilitar la inducción de nuevos colaboradores.

En la actualidad ELECTROBRIONES es una empresa que se ha mantenido en el mercado, sin embargo, si estos problemas continúan y no se establece una solución adecuada para poder sobrellevar estos inconvenientes, a futuro generará significantes pérdidas materiales.

Además, los niveles de productividad disminuirán, ocasionando que la empresa no sobresalga en el mercado, siendo afectada en su posicionamiento e incluso puede llegar a ser afectada financieramente por las grandes pérdidas que se podrían generar a diario, tomando en cuenta que el mayor problema se encuentra en bodega, en donde se encuentra la materia prima necesaria para las ventas de la empresa.

Formulación del Problema

Problema General

En base al análisis surge la formulación del problema, a través de la siguiente interrogante:

¿De qué manera el desarrollo un manual de procedimientos permitirá mejorar la gestión dentro del área de bodega de la empresa ELECTROBRIONES S.A.?

Sistematización del Problema

De lo anterior se generan las siguientes tareas científicas que en adelante constituyen los objetivos específicos de esta propuesta metodológica.

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa ELECTROBRIONES S.A.?
- ¿Cuáles son las actividades que se llevan a cabo en el área de bodega?
- ¿Cuáles son los pasos para el diseño de un manual de procedimientos para el área de Bodega?

Delimitación del Problema

La ausencia de un instrumento de guía y control limita el cumplimiento de las pautas y lineamientos para una gestión eficiente y efectiva de las operaciones del área de Bodega de la empresa ELECTROBRIONES S.A.

Delimitación Social del Problema

Esta investigación será realizada en el área de Bodega de la Empresa ELECTROBRIONES S.A., compuesta por 4 persona:

- Jefe de bodega
- Asistente de bodega
- Auxiliar 1
- Auxiliar 2

Objetivos

Objetivo General

Establecer un manual de procedimientos para contribuir en la gestión del área de Bodega de la empresa ELECTROBRIONES S.A.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en el área de bodega de la empresa ELECTROBRIONES S.A.
- Identificar los procedimientos que se llevan a cabo en el área de bodega.
- Determinar los pasos para el diseño de un manual de procedimiento en el en área de Bodega de la empresa ELECTROBRIONES S.A

Justificación

El presente trabajo basado en una propuesta metodológica está enfocado en analizar el control de las actividades que realiza la empresa ELECTROBRIONES S.A., mediante el desarrollo de un manual de procedimientos cuyo propósito es verificar las actividades que realiza Bodega y lograr cubrir las necesidades.

Desarrollar un manual de procedimientos para contribuir en la gestión del área de Bodega de la empresa ELECTROBRIONES S.A., servirá como guía para el personal, porque allí se plasman y especifican políticas, aspectos legales, procedimientos y controles para garantizar la realización de las tareas de manera eficaz y segura, facilitando la toma de decisiones y optimizando los procesos.

En la actualidad, contar con un documento de guía es fundamental para promover la participación entre las diferentes áreas que conforman la organización, esto demanda abordar la problemática a través de un conjunto de pautas o pasos para que el personal que labora en bodega tenga definidas las actividades y funciones que deben de realizar dentro de la

empresa, con el objetivo de lograr que los procesos se lleven a cabo con satisfacción y en el tiempo establecido.

Además, de esta manera se logrará una mejor organización y eficiencia de Bodega, se evitará la duplicidad de funciones y pérdidas de productos de manera que se reducirán errores, habrá una mayor seguridad del recurso informacional, mejor comunicación entre áreas y sobre todo la estandarización de procesos.

A través del análisis surge el problema central desde la siguiente interrogante:

¿De qué manera el desarrollo un manual de procedimientos permitirá mejorar la gestión dentro del área de bodega de la empresa ELECTROBRIONES S.A.?

El propósito de diseñar un manual de procedimientos es establecer procedimientos claros y estandarizados para la recepción, almacenamiento, control y distribución de productos en Bodega, a través de los procedimientos proporcionarán un mejor flujo de trabajo, reducirán los tiempos de respuestas y aumentará la productividad del área, así como de la empresa en general.

Así como menciona, Vivanco (2017) el manual de procedimientos es una herramienta considerada una parte fundamental de control al interior de la organización, además, son guías que llegan a contener políticas, normas, procedimientos, a su vez, estableciendo un marco de referencia con el objetivo de minimizar errores y promover la toma de decisiones dentro de la institución.

En otro sentido, la importancia de la propuesta radica en mejorar la gestión del área y contribuir en el flujo adecuado de la información y comunicación, de esta manera, los beneficios que se obtienen aportarán a una gestión más efectiva y eficiente, así como a una mayor participación del personal que labora en Bodega.

Por otra parte, las principales directrices del marco metodológico de la propuesta se enmarcan en el diagnóstico y análisis de las necesidades halladas, para lo cual, los métodos análisis documental-bibliográfico y método inductivo- deductivo son el punto de partida de la investigación.

De igual forma, para conocer a profundidad el problema las técnicas de investigación para la recolección de datos necesaria son la encuesta utilizando un cuestionario y para la entrevista una guía de preguntas.

En otro sentido, para el desarrollo de la propuesta hay que tener conceptos claros, desde la definición básica de un manual, su importancia, objetivo, tipo y clasificación. Además, para el diseño de este documento se consideró la estructura que establece Asanza, Miranda, Ortiz, y Espín, la cual esta conformada por 13 puntos clave para su elaboración.

Así mismo, se sugiere se tome en cuenta un manual de procedimientos administrativos, como lo menciona Vivanco (2017), este tipo de manual sirve como un medio para la coordinación y la comunicación de la información, de manera que haya un orden en la organización de acuerdo con las funciones y actividades de los funcionarios de la entidad.

Además, el plan de acción de la propuesta está enmarcado por un conjunto de actividades que ayudaran al cumplimiento de esta, en la cual se establecen el total de trece tareas, comenzando desde la elaboración de un cronograma, revisión y análisis de los procesos actuales, identificación de áreas de mejora, levantamiento de información y normativa legal, integración de información recopilada para ordenarla y utilizarla, etc.

Por último, los recursos necesarios son el humano, conformado por un equipo especializado y con los conocimientos necesarios; tecnológico, conformada por las herramientas digitales; material, constituido por la documentación; físico, se encuentra el espacio, suministros, entre otros.

Estado de Arte

Antecedentes Investigativos

Para el desarrollo de la investigación se consideraron diferentes tipos de fuentes y documentos como revistas, libros y tesis que están relacionadas con el presente tema de investigación:

El trabajo investigativo a nivel internacional realizado por José Antonio Serrano Moya (2021), de la Universidad Latina de Costa Rica, teniendo como nombre del proyecto “Actualización y Estandarización de Manuales de Procedimientos en la Dirección de Infraestructura del Ministerio de Seguridad Pública” presentó las siguientes conclusiones:

- a) Las actividades que se realizan diariamente tienen una repercusión en cuanto a la revisión y actualización de los manuales de procedimiento, por lo que cuando no se los actualiza, las actividades se pueden ver afectadas.
- b) Al actualizar los manuales, agregarles un nuevo formato, detallar actividades y revisarlos se obtuvo la creación de una nueva versión, siendo esta más formal, que a su vez puede ir mejorando y actualizando a medida que surjan cambios.
- c) Los formados presentados poseen facilidad de uso y son entendibles, de igual manera, el proceso de adaptación y capacitación tuvieron una buena acogida para su utilización.

El trabajo investigativo realizado por Roxana Zambrano Banchón (2011), con el tema “Diseño de un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logística en la Compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011”, realizada por la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, concluye lo siguiente:

- a) La gerencia debe de invertir en la implementación de este instrumento para que pueda ser difundido y puesto en marcha por los colaboradores de los distintos departamentos a los cuales va dirigido, sin embargo, antes de implementar es necesario que se efectúen capacitaciones para que conozcan a detalle cómo está elaborado.

En función de las conclusiones señaladas en los trabajos investigativos de los autores, se evidencia la necesidad de que se establecer manuales de procedimientos y quienes ya posean, se realicen las actualizaciones correspondientes.

Además, se hace énfasis en el impacto que tiene este instrumento, ya que les permite mejorar las actividades diarias, ayuda a definir cuál es su puesto de trabajo, les brinda claridad de las responsabilidades que tienen que asumir en su puesto de trabajo, entre otros, lo cual genera el desarrollo productivo de los empleados y contribuyen al funcionamiento efectivo de la organización, promoviendo la excelencia operativa.

Marco Conceptual

Manual

Actualmente es importante que las organizaciones consideren el hecho de controlar en todo momento cada una de las actividades, de esta manera, se garantiza la eficiencia en las organizaciones, por tanto, “los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa” (Asanza et. al, 2016).

Además, los manuales son documentos utilizados como medio para lograr coordinar y registrar información de manera sistémica y organizada. Un manual, además, refleja los pasos y normas en lo cual deben guiarse los trabajadores para la ejecución correcta de sus actividades. Así mismo, ayudan a mejorar la comunicación, por ende, permite comunicar

decisiones relacionadas con el bienestar de la organización. (Zambrano Banchón, 2011, pág. 17).

Por último, Cárdenas (2015) menciona que el manual de procedimientos juega un papel importante en la organización, a través del cual permite detallar las características y responsabilidades de los funcionarios, generando nuevas competencias que le permitirán mejorar el rendimiento productivo y la eficiencia de los trabajadores.

Además, señala que este instrumento será de apoyo para que el personal pueda realizar sus actividades de manera ordenada, cumpliendo con la coordinación de las operaciones de la empresa u organización, por último, en su investigación recalca la necesidad que tienen las organizaciones que no cumplen con un manual, ya que a través de esto se permiten alcanzar las metas y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

De acuerdo con los argumentos de los autores, quienes sostienen la importancia de estos instrumentos, siendo un material idóneo para el desarrollo de las actividades de una empresa, tanto para uso del personal, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo, lo cual ayudará a ser una guía para direccionar en las labores de cada uno de sus colaboradores, además, es de gran relevancia a la hora de transmitir información de cualquier tipo, que sirva de aporte al personal administrativo y desenvolverse en una situaciones en específico.

Objetivo de un manual

Al ser una herramienta de gran importancia para las organizaciones tiene como objetivo “proveer los lineamientos, reglas o normas de cómo utilizar algo de una forma sistemática, explícita y ordenada” (Softgrade, 2018)

Así mismo, el objetivo es plantear las políticas, fijar las funciones, determinar y precisar responsabilidades, de igual forma, los manuales permiten ahorrar de tiempo, reducir

costos, servir de guía y construir una base para comprender a la empresa (Asanza et al., 2016).

Además, Los manuales tienen normas y procedimientos que le permitirá a cada persona que forma parte de la organización realizar por orden lógico cada actividad planteada, juntar y examinar las prácticas de trabajo y evitar duplicidad de las funciones.

En definitiva, los autores defienden la importancia del rol de un manual dentro de la empresa, sin embargo, el manual de procedimientos a más de tener definida las actividades, tiene como objetivo ser una parte esencial de la organización para que sus colaboradores tengan claro el escenario en el que se están desarrollando, cumpliendo los debidos lineamientos, lo cual va a fortalecer el conocimiento y la gestión de la información de la empresa, logrando ventajas como la reducción de costos, ahorro de tiempo, entre otros, de manera que ayudará en el futuro al mejoramiento de las funciones y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Clasificación de Manuales

Un manual es una herramienta escrita en la cual se organiza información determinada para un fin determinado, por lo tanto, es importante conocer la información que comprende cada uno de los tipos de manual: (Enciclopedia de Clasificaciones, 2016 citado en Vivanco, 2017)

- **Organización:** Especifica como se maneja la empresa, en este caso de manera general, es decir, muestra las responsabilidades, la estructura y las funciones de cada área.
- **Departamental:** Establece la forma en que se desarrollan las actividades por los trabajadores.

- **Política:** Establece reglas para el cumplimiento del manual y ponen en orden las acciones y dirección de una empresa en específico.
- **Calidad:** Presentan políticas relacionadas con la calidad del sistema, que, a su vez, están relacionadas las actividades por sector en específico o directamente a la organización en su totalidad.
- **Sistema:** Se elabora en el momento en que se va desarrollando el sistema, además, puede estar conformado por otros manuales.
- **Finanzas:** La finalidad de este manual es verificar la administración de los bienes con los que cuenta la empresa y los que les pertenecen, por lo general, es a cargo del tesorero.
- **Múltiple:** Este tipo de manual está elaborado para presentar distintas situaciones, es decir, puede incluir varios apartados, como normas de la empresa generales, explica de forma clara como está organizada la empresa.
- **Puesto:** Es elaborado específicamente para plantear las responsabilidades precisas de los diferentes puestos.
- **Procedimientos:** Como su nombre lo menciona, determina de manera clara cada uno de los pasos que se deben realizar para cumplir alguna actividad de manera efectiva.
- **Bienvenida:** La función de este tipo de manual es establecer la historia de la empresa, origen, como es en la actualidad, los objetivos planteados y la visión que quieren lograr en la empresa.
- **Técnicas:** El objetivo es explicar detalladamente como se realizan tareas particulares, como su nombre lo indica, menciona las técnicas.

Manual de Procedimientos

Según Entrepreneur (2019), un manual de procedimientos, también llamado manual de operaciones, “es una herramienta de apoyo para el funcionamiento del negocio y un instrumento de medición que permite asegurar la calidad en los procesos y las técnicas para su buena ejecución”.

Por su parte, Vivanco (2017) el Manual de Procedimientos es una herramienta considerada una parte fundamental de control al interior de la organización, además, son guías que llegan a contener políticas, normas, procedimientos, a su vez, estableciendo un marco de referencia con el objetivo de minimizar errores y promover la toma de decisiones dentro de la institución.

Además, al contar con un Manual detallando los procedimientos le va a proveer ventajas a la institución o área a la para la que fue diseñada, así mismo, tendrá un fuerte impacto sobre todo en el personal, porque a partir de esto le permite cumplir en un mejor tiempo con sus metas planteadas, haciendo uso de medios útiles, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Con base a lo expuesto, se determina que un manual de procedimientos orienta a los miembros de la organización a tener definidas las actividades de un proceso, a la vez, garantiza la calidad de este, de igual manera, se sistematizan las principales actividades que se realizan en las unidades administrativas, siendo una herramienta efectiva para el control interno, de esta manera se lograra minimizar errores y contribuye al objetivo de la institución.

Tipos de Manuales de Procedimientos

A saber, se presentan dos tipos de manual de procedimiento los cuales son: administrativo y contable.

Manual de procedimientos administrativo. “Este tipo de manual sirve como un medio para la coordinación y la comunicación de la información, de manera que haya un orden en la organización de acuerdo con las funciones y actividades de los funcionarios de la entidad” (Vivanco Vergara, 2017)”

Manual de procedimientos contables. El Manual de Procedimientos Contables es aquel documento que contiene la descripción de las actividades que deben ser registradas en una empresa, por lo tanto, en él se “incluyen todas las cuentas y subcuentas que se van a utilizar para una mejor eficiencia y eficacia en cuanto al control y responsabilidad de todos los recursos, informaciones y elementos necesarios para el funcionamiento de excelencia de una empresa” (Cabrera et. al, 2021).

A través del estudio de los autores y tomando en cuenta la situación de la empresa, se toma en consideración que se utilice un “Manual de procedimientos administrativo, considerando que es el que más se adapta a las necesidades de la empresa y en el que se establece de manera detallada las actividades que se deben realizar dentro del área de Bodega.

Estructura de un manual de procedimientos

Los puntos considerables para un manual bien estructurado son los siguientes:
(Asanza et al., 2016)

- **Identificación:** En esta sección se colocará el logo de la empresa y datos generales como el nombre del documento, la fecha en que se elaboró y datos generales.
- **Índice o contenido:** Se colocará en forma de tabla, los capítulos con los que cuenta el documento.

- **Prólogo y/o introducción:** Especifica un adelanto de lo que contiene el manual, detalla la importancia del mismo y a las áreas a las que se le aplicará el instrumento.
- **Objetivos de los procedimientos:** Expresa el propósito del manual y las actividades que ayudan al cumplir el objetivo central del manual.
- **Áreas de aplicación de los procedimientos:** Menciona las áreas en las que se elaborará cada procedimiento.
- **Responsables:** Hace énfasis a las personas que intervienen dentro de la elaboración de este.
- **Políticas de operación:** Especifica las normas de la empresa, lineamientos generales y define responsabilidades.
- **Conceptos:** Palabras técnicas que se emplean dentro del manual.
- **Procedimiento:** Detalla cada una de las operaciones, es decir, en que consiste, donde se realizan, el tiempo de toma realizar las actividades, etc.
- **Formulario de impresos:** se anexan documentos necesarios.
- **Diagramas de flujo:** Se muestra las representaciones gráficas de los procedimientos y como se colocan en las unidades.

Según el autor mencionado, un manual puede estar estructurado según lo que establece, sin embargo, hay que tomar en cuenta que se le pueden agregar otros elementos que servirán para complementar el manual, como la misión, visión, beneficiarios, etc., cuyos elementos son claves para poder diferenciar y que sean estructurados de manera correcta y completa.

Control

El control es entendido como un conjunto de actividades que permite la corrección de acciones relacionadas a un plan, por lo que es de gran importancia en la vida de las organizaciones, por lo que, algunos autores afirman lo siguiente:

El control organizacional, debe estar direccionado a cumplir los objetivos de la empresa, realizándose a través de la mejora de los procesos y actividades aumentando la eficacia y la eficiencia, de esta manera es aplicable para el entorno público o privado, transformándose en un recurso que permita alcanzar estándares de excelencia y plasmando la transparencia. (Maturana & Gallego, 2022)

El control es una etapa primordial del proceso administrativo, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo con el que se cerciore e informe si lo ejecutado va de acuerdo con los objetivos. (Elibeth, 2020)

En base a lo que mencionan los autores, destacan la importancia de llevar un control en la organización, debido a que es una manera de contribuir al cumplimiento de los objetivos, además, permite evaluar el desempeño y los resultados de las actividades de la empresa.

El control también es considerado como una función de gestión cuyo objetivo es garantizar que las operaciones se lleven a cabo de acuerdo con los planes establecidos, la eficiencia y el cumplimiento de los funcionarios.

Control Interno

El control interno es definido como un plan que contiene un conjunto de procedimientos, métodos, políticas, etc., cuyo fin es garantizar la eficiencia, garantía y orden

en las finanzas, contabilidad y administración de la empresa (protección de los activos, seguridad y fiabilidad de la información, seguimiento de procesos y apego a las políticas establecidas, etc.).

Autores mencionan que el controlar al interior de la empresa permite que la dirección obtenga seguridad en sus procesos y en el cumplimiento de los objetivos institucionales, además, permite que esté en capacidad de informar sobre la gestión de quienes integran la organización e interesados en su bienestar. (Mendoza et. al, 2018).

El objetivo principal es salvar los activos que posee la organización, además, considera otros aspectos, como establecer un ambiente de control, lo cual influye en la conciencia de toda la organización, de manera que abarque los valores y la integridad de la dirección.

Por otra parte, el control interno también le va a permitir evaluar los riesgos que pueden surgir dentro de la organización, departamento o área, de esta manera, se establecerán mecanismos para gestionar y reducir los riesgos. Un buen control interno ayudara a reducir problemas, de manera que contribuya a mejorar la eficacia operativa y la toma de decisiones que estén sujetas al recurso informacional confiable.

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Métodos

Los métodos nos van a conducir a la consecución de los objetivos planteados en la investigación, por lo que, Ramos (2018) menciona que “los métodos de investigación son un conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean problemas científicos y se ponen a prueba hipótesis e instrumentos de trabajo investigados”.

Para la ejecución de la investigación se tomaron en cuenta los métodos lógicos y científicos:

- **Análisis documental-bibliográfico:** Empleado para la recopilación y el análisis de investigaciones previas relacionadas con el tema de estudio, lo cual permitirá conocer el tratamiento que ha tenido el objeto de estudio.
- **Método Inductivo-Deductivo:** El método inductivo será utilizado durante el proceso investigativo, permitirá indagar de manera pormenorizada los elementos generales a través de la determinación de indicadores valorativos. El método deductivo será utilizado a partir de los resultados obtenidos y de esta manera llegar a inferencias o proposiciones generales.

Técnicas de Recolección de Información

“En toda investigación es necesario llevar a cabo la recolección de datos, de esta manera este es un paso fundamental para tener éxito en la obtención de resultados” (Hernández et. al, 2020).

Ramos (2018) afirma que

Las técnicas de investigación son los diferentes instrumentos de los que puede hacer uso el investigador con el objetivo de obtener datos, que una vez analizados permitan dar respuesta a las preguntas de la investigación, bajo un enfoque cualitativo, cuantitativo o una combinación de ambos, en las diversas etapas del proceso investigativo.

Para el desarrollo de esta investigación las técnicas que se tomaron en cuenta son:

- **Entrevista:** Por su parte, hay autores que definen que “el principal objetivo de una entrevista es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas” (Folgueiras Bertomeu, 2016).

- **Encuesta:** Unos de los instrumentos comúnmente aplicado por los investigadores es la encuesta, debido al nivel de alcance y al impacto que tiene en cuanto a su efectividad, por lo tanto, una encuesta es también definida como “un método de investigación que recopila información, datos y comentarios por medio de una serie de preguntas específicas” (Gómez, 2023).

Instrumentos

- **Cuestionario:** conformada por 11 preguntas de opción múltiple, las cuales son preguntas cerradas con una única pregunta de selección múltiple o una pregunta de selección múltiple.
- **Guía de entrevista:** la entrevista aplicada es de tipo estructurada, conformada por 5 preguntas, elaboradas con el objetivo de conocer la situación del área, las funciones y los principales problemas que con frecuencia se evidencian.

Población

Conformada por 12 personas

Muestra

Como muestra de la investigación se tomó en cuenta al personal que labora en el área de bodega, la cual está conformada por 4 personas, por lo que, para la aplicación del cuestionario la muestra estuvo conformada por 3 personas:

- Asistente de Bodega
- Auxiliar 1
- Auxiliar 2

De igual manera, se aplicó una entrevista dirigida a 1 persona:

- Jefe de Bodega

Resultados

Análisis e Interpretación de los Resultados Obtenidos en las Encuestas

1. ¿Conoce usted que es, el objetivo y la función que cumple un manual de procedimientos?

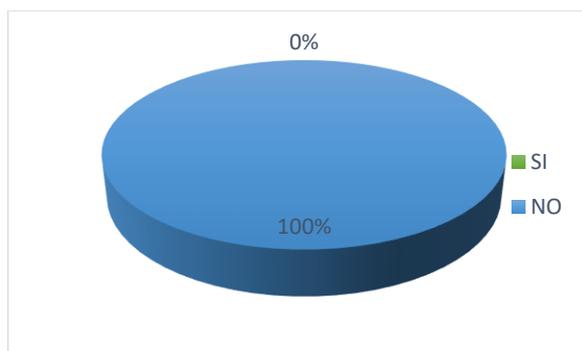
Tabla 1

Conocimiento de definición y función de un manual de procedimiento

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	0	-
NO	3	100,00
TOTAL	3	100

Figura 1

Conocimiento de la definición y función de un manual de procedimientos



Nota. El gráfico representa el nivel de conocimiento de los funcionarios acerca del manual de procedimientos. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de ELECTROBIONES S.A.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los datos obtenidos se observa que el 100% de los trabajadores encuestados, afirma que no conocen que es un manual, así mismo, desconocen del objetivo que cumple el instrumento y la función que desempeña dentro de la empresa, por ende, los colaboradores desconocen totalmente de este instrumento, por lo tanto, es necesario que conozcan de que se trata y como está compuesto para que tengan claro de qué manera le ayudaría un manual de procedimientos en el área.

2. ¿Tiene conocimiento de la existencia de un manual de procedimientos en el área en el que desarrolla sus actividades?

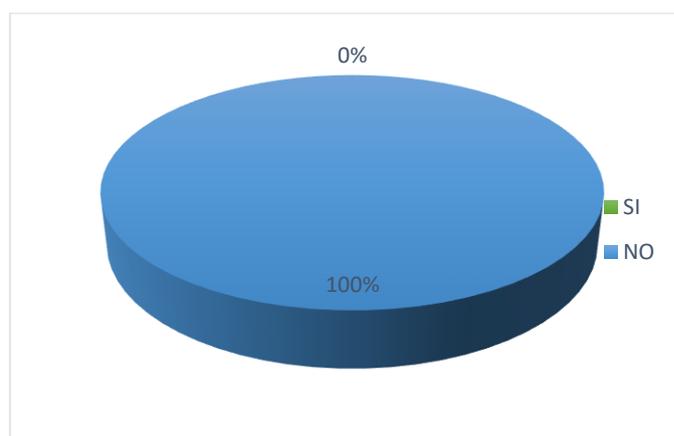
Tabla 2

Existencia de un manual de procedimientos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	0	-
NO	3	100,00
TOTAL	3	100

Figura 2

Existencia de un manual de procedimientos



Nota. El gráfico representa la existencia de un manual de procedimientos dentro del área de Bodega. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de ELECTROBIONES S.A.

Análisis e interpretación:

A partir del análisis de los datos, los resultados obtenidos demuestran que el 100% de los funcionarios encuestados escogieron la alternativa “NO”, mencionan que dentro del área de Bodega no existe ningún manual de procedimientos, por tanto, se refleja una clara necesidad de implementar un manual, a fin de que se conozcan las actividades que desarrollan dentro del área, así mismo, sería una manera de estandarizar los procesos y lograr un mejor desempeño laboral.

3. ¿Conoce usted el objetivo y función de su puesto en el área de Bodega?

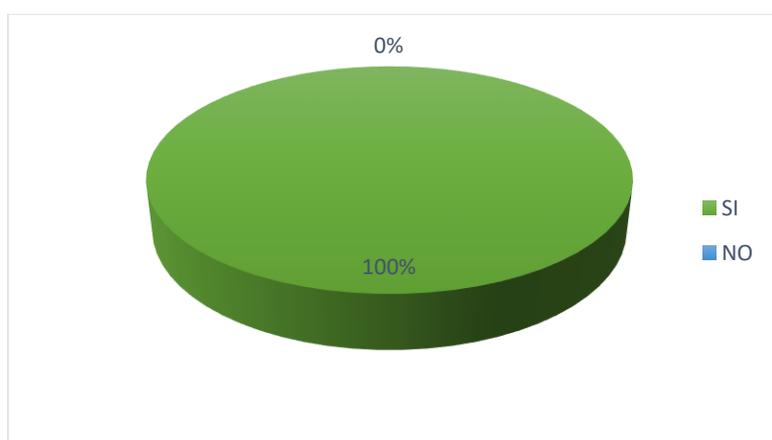
Tabla 3

Objetivo y función del puesto de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	3	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	3	100

Figura 3

Objetivo y función del puesto de trabajo



Nota. El gráfico representa el conocimiento que tienen los empleados de su función dentro del área de Bodega. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de ELECTROBIONES S.A.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con el análisis de los datos, los resultados obtenidos demuestran que el 100% de los funcionarios encuestados escogieron la opción “SI”, es decir, que conocen cuál es su puesto de trabajo y su función, sin embargo, los procesos que realizan muchas veces suelen ser ambiguos o lo realizan por experiencia, por lo que, un manual de procedimiento les ayudara a reforzar sus conocimientos y determinar de manera más clara las tareas que poseen dentro de su área.

4. ¿Considera usted que un manual de procedimientos en el área de Bodega mejoraría la gestión de la empresa?

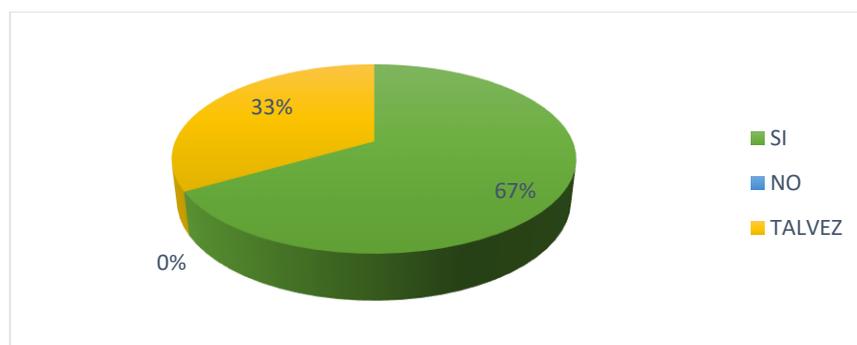
Tabla 4

Mejorar la gestión empresarial

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	2	66,67
NO	0	0,00
TAL VEZ	1	33,33
TOTAL	3	100

Figura 4

Mejorar la gestión empresarial



Nota. El gráfico representa una de las maneras para mejorar la gestión es mediante un manual de procedimientos. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de ELECTROBIONES S.A.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos referente a la pregunta, el 67% afirma que una de las formas para mejorar la gestión empresarial, es mediante un manual de procedimientos, este instrumento no solo va a beneficiar a las áreas al que va destinado, sino que tendrá una fuerte repercusión en cuanto a la efectividad de la empresa y la productividad, mejorando considerablemente el desempeño de los funcionarios, la comunicación, la estandarización de los procesos, entre otros.

5. ¿Conoce usted de manera detallada todos los procedimientos que se deben realizar en el área de Bodega?

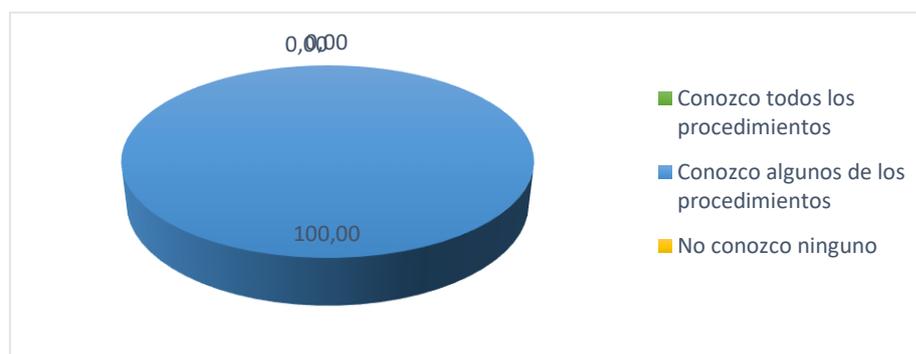
Tabla 5

Conocimiento de los procedimientos de Bodega

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Conozco todos los procedimientos	0	0,00
Conozco algunos de los procedimientos	3	100,00
No conozco ninguno	0	0,00
TOTAL	3	100

Figura 5

Conocimiento de los procedimientos de Bodega



Nota. El gráfico demuestra el nivel de conocimiento que tienen los empleados sobre los procedimientos que desempeñan en Bodega. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de ELECTROBIONES S.A.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos referente a la pregunta, el 100% de los encuestados menciona que conocen algunos de los procedimientos, esto debe muchas veces porque los procedimientos no se encuentran documentados en un documento, es por ello por lo que muchas veces se suelen retrasar los procedimientos, a causa del desconocimiento, generando pérdida de tiempo y alargando los procesos.

6. ¿Realiza otras actividades fuera del área en el que desempeña sus labores?

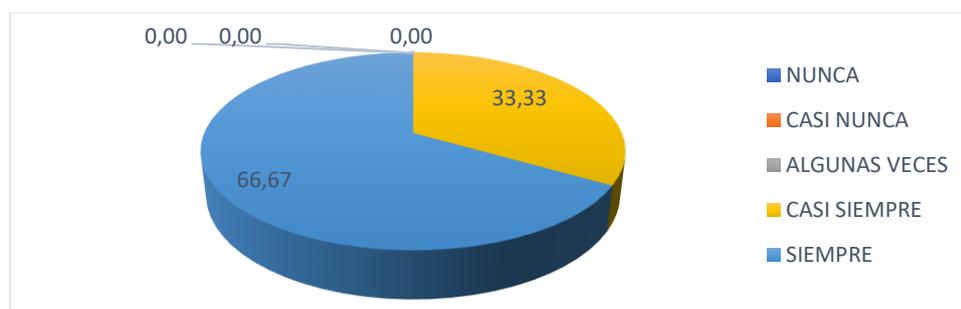
Tabla 6

Realización de otras actividades

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
NUNCA	0	0,00
CASI NUNCA	0	0,00
ALGUNAS VECES	0	0,00
CASI SIEMPRE	1	33,33
SIEMPRE	2	66,67
TOTAL	3	100

Figura 6

Realización de otras actividades



Nota. El gráfico representa el porcentaje con el que los trabajadores realizan otras actividades fuera del área al que le corresponde. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de ELECTROBIONES S.A.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos el 66,67% realizan siempre otras actividades que no son del área en el que desempeñan sus actividades, mientras que el 33,33% mencionan que casi siempre realizan otras tareas, esto se debe a que no tienen definidas sus actividades.

7. ¿Cómo considera que es la comunicación de bodega con las otras áreas?

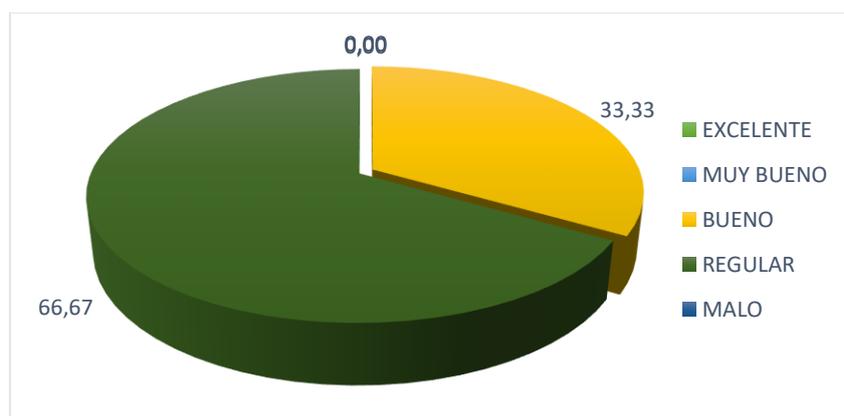
Tabla 7

Comunicación de áreas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	0	0,00
MUY BUENO	0	0,00
BUENO	1	33,33
REGULAR	2	66,67
MALO	0	0,00
TOTAL	3	100

Figura 7

Comunicación de áreas



Nota. El gráfico representa el porcentaje de comunicación del área de Bodega con las otras áreas. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de ELECTROBIONES S.A.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos el 66,67% considera que la comunicación que tiene con las otras áreas es regular, mientras que el 33,33% mencionan que la comunicación es buena, sin embargo, esto podría mejorar mediante la aplicación de un manual de procedimientos, a través de este se promueve la comunicación clara y afectiva dentro de la organización, siendo una fuente confiable y evitando mal entendidos y confusiones.

8. ¿Cómo calificaría usted el uso y manejo del recurso informacional del área?

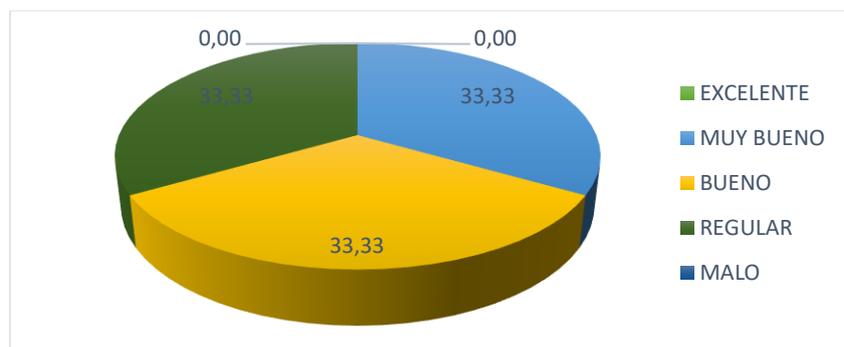
Tabla 8

Uso y manejo de la información

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	0	0,00
MUY BUENO	1	33,33
BUENO	1	33,33
REGULAR	1	33,33
MALO	0	0,00
TOTAL	3	100

Figura 8

Uso y manejo de la información



Nota. El gráfico representa el uso que se le da al recurso informacional. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de ELECTROBIONES S.A.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos con el mismo porcentaje del 33,33% considera que uso que le dan al recurso informacional, es muy bueno bueno, por último, regular, las respuestas son divididas y esto indica que el manejo que le dan a la información es bueno, por tanto hay que considerar que manejar la información de manera correcta contribuirán al funcionamiento eficiente y efectivo de la organización, además, un manual le permitirá identificar desde la entrada de información hasta su disposición final del proceso.

9. ¿Con que frecuencia reciben planes de capacitación referente al desarrollo de sus actividades?

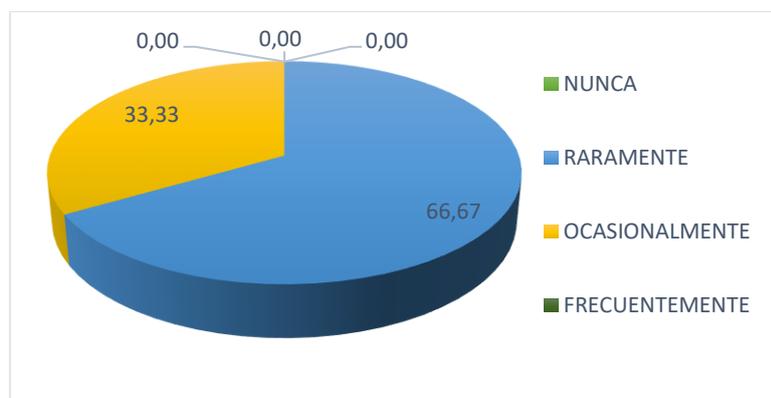
Tabla 9

Plan de capacitación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
NUNCA	0	0,00
RARAMENTE	2	66,67
OCASIONALMENTE	1	33,33
FRECUENTEMENTE	0	0,00
MUY FRECUENTEMENTE	0	0,00
TOTAL	3	100

Figura 9

Plan de capacitación



Nota. El gráfico representa la frecuencia con la que reciben planes de capacitación. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de ELECTROBIONES S.A.

Análisis e interpretación:

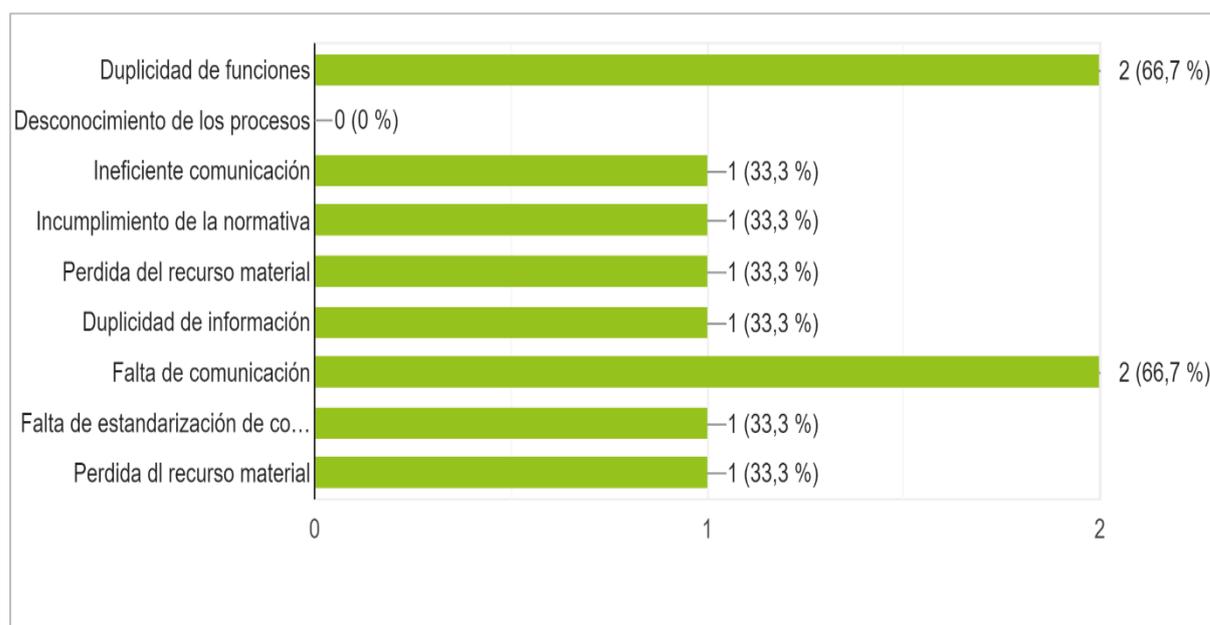
De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que del 100% de los encuestados, el 66,67% son capacitados raramente, mientras que el 33,33% es capacitado ocasionalmente, esto evidencia la falta de conciencia de parte de la organización, considerando que uno de los

aspectos importantes para que una organización funcione es que ellos sean capacitados constantemente, de esta manera, aprenderán nuevas estrategias y métodos para salvaguardar la información que manejan y los procedimientos que realizan dentro del área.

10. ¿Seleccione los problemas que se presentan con frecuencia?

Figura 10

Problemas por la ausencia de un manual de procedimientos



Nota. El gráfico presenta los problemas que con frecuencias surgen en el área. Fuente:

Encuesta aplicada a funcionarios de ELECTROBIONES S.A.

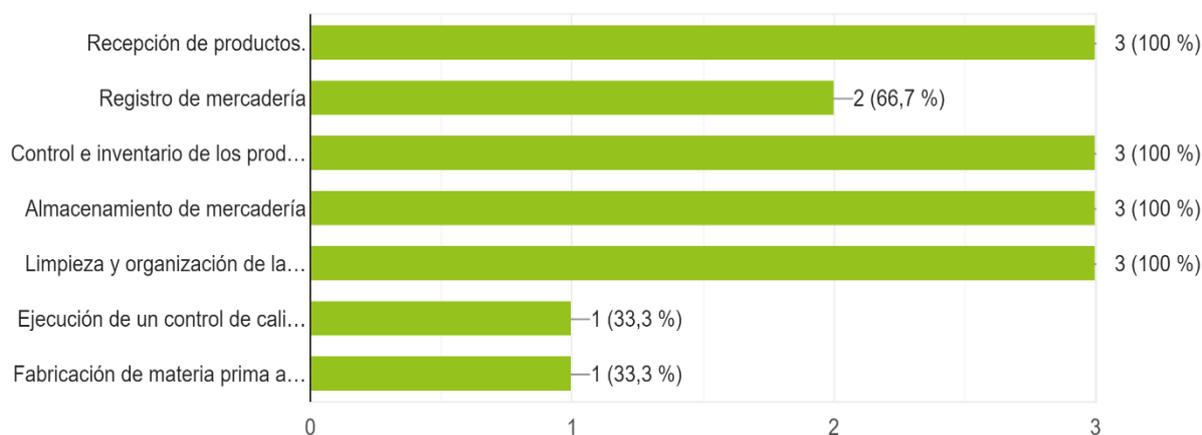
Análisis e interpretación:

En tabla se muestran los problemas que se presentan con frecuencia en bodega, siendo las más evidentes la duplicidad de información y la ineficiente comunicación con un 66,7%, seguido el 33% se evidencian problemas como el incumplimiento de la normativa, pérdida del recurso material, duplicidad de información y la falta de estandarización de conocimiento, estos problemas, surgen con mayor frecuencia cuando no se cuenta con una guía.

11. ¿Seleccione las actividades que realiza con frecuencia?

Figura 11

Funciones de Bodega



Nota. El gráfico representa las actividades que realizan frecuentemente. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de ELECTROBIONES S.A.

Análisis e interpretación:

A partir del resultado de la tabla cuyo objetivo principal es poder identificar los procesos más relevantes, se obtuvo que las actividades que realizan continuamente con un 100% mencionan que son la recepción de productos, el control e inventario, almacenamiento de mercadería y la limpieza y organización de Bodega, mientras que con un 66,7% realizan el registro de mercadería, por último, con el 33,3% referente a la ejecución de un control de calidad y otras actividades como la fabricación de materia prima a producto ya terminado correspondiente a un 33,3%, están actividades han sido seleccionada de acuerdo a la frecuencia con la que se realizan, adema, a través de esto, se puede identificar cuáles son las actividades a las que se le debe tomar mayor importancia para desarrollar el manual de procedimiento.

Análisis e Interpretación de los Resultados Obtenidos en la Entrevista

Tabla 10

Resultados e Interpretación de Entrevista

Pregunta	Respuesta	Referente	Análisis
<i>¿Considera usted que un manual de procedimientos favorecerá el desarrollo productivo de los colaboradores del área de bodega?</i>	Considero que, si fuese una buena estrategia, en el área, ya que hay muchas que corregir y que los chicos en ciertos casos desconocen a pesar de los años que llevan laborando, creo que un manual de procedimientos si aportara y no solo al área, sino que también a los demás departamentos, de esta manera los trabajadores tendrían un documento en el cual respaldarse y ver a que se rigen en su puesto de trabajo.	La importancia de un manual de procedimientos se da porque es necesario disponer de un instrumento que mejore y favorezca el trabajo, lo cual busca que se asocie las acciones de cada grupo de trabajo, además en lo que compete a la necesidad de mejora continua, se da una vez se estandaricen los procedimientos. (Franklin, 2009 citado por Ramírez Duran, 2020)	De acuerdo con lo mencionado por la persona entrevistada, menciona que un manual de procedimientos es una buena estrategia para favorecer el desarrollo del área y de la empresa, desde otro punto de vista, lo citado menciona que es importante disponer de este instrumento porque mejorará el trabajo y busca que se asocie cada grupo, así mismo pretende que la empresa este en mejora continua. Por lo tanto, ambos criterios coinciden en el impacto que el manual tendría para favorecer el desarrollo de los trabajadores, y también de toda la organización.

<p><i>¿Considera necesario la implementación de un manual de procedimientos en el área de bodega con el fin de que se conozca de manera detallada las actividades que deben realizar cotidianamente?</i></p>	<p>Si es necesario porque hay situaciones en la que desconocen de ciertas actividades y el manual sería un buen documento para que los funcionarios puedan desarrollar sus actividades diarias sin ningún problema y a quienes ingresen como nuevos también les ayudaría porque ellos pueden conocer ciertos procesos, pero pueden desconocer de algunos, pero esto les ayudaría y se ahorraría tiempo.</p>	<p>Hurtado (2011) menciona que un manual de procedimientos, específica de manera detallada cada una de las tareas que se deben realizar, con el fin de efectuar los objetivos organizacionales trazados por la empresa, generalmente indica en su descripción; quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse las operaciones.</p>	<p>En base a lo mencionado por el entrevistado, considera que si es necesario que se establezca el manual para que conozcan a detalle las tareas que deben desarrollar evitando problemas como la pérdida de tiempo, así mismo, el autor citado, defiende la idea de que es necesario que se especifiquen cada una de las tareas para que puedan cumplir con los objetivos organizacionales.</p>
<p><i>¿Considera que es necesario que se documenten los procedimientos</i></p>	<p>Como mencione anteriormente, es muy necesario que se documenten los procedimientos a</p>	<p>Santos (2017) afirma que la documentación de los procedimientos permite registrar todos sus pasos, de manera</p>	<p>En base a lo expuesto por el entrevistado, destaca que es muy necesario que los procedimientos se encuentren documentados con la</p>

<i>que se realizan dentro de Bodega? ¿De qué manera considera que beneficiaría a la empresa?</i>	través de un manual, ya que de esta manera sabrán de manera clara y detallada como llevar a cabo las diferentes tareas y operaciones que se hacen en Bodega, también esto permitirá que se realicen de manera segura y se minimicen las confusiones o los problemas que a veces surgen.	que todas las personas responsables de efectuarlos tengan perfectamente claro qué deben hacer, cuándo hacerlo y cómo.	finalidad de que se minimicen errores, así mismo, el autore menciona que es una manera de que las personas responsables del área tengan claro que se debe hacer en cada actividad, por lo cual, ambos coinciden en que documentar los procedimientos ayudará a definir flujos de trabajo, responsabilidades y orientar a los trabajadores.
<i>¿Maneja políticas o normas para realizar sus actividades laborales?</i>	No se maneja ningún tipo de políticas, el único documento con el que cuenta el área es un manual de funciones pero que no se encuentra bien definido.	Los manuales de procedimientos deben comprender las normas y políticas e información, de manera sistemática y coherente a las necesidades dentro de una actividad	De acuerdo con lo expuesto según el entrevistado no manejan ningún tipo de documento en el que se establezcan políticas para el desarrollo de sus actividades, por el contrario, los autores citados, mencionan que uno de los documentos en los que

específica para lograr que se alcancen las metas esperadas de eficiencia y eficacia, productividad y protección en las operaciones. (Cabrera, el. al, 2021)	se especifican las normas y políticas es el manual de procedimientos, por lo tanto, una de las partes importantes de este instrumentó es el apartado en el que se especifican de manera coherente y clara las normas y políticas que se deben seguir para el desarrollo de la actividades.
---	--

	Entre las dificultades		
	que hemos tenido es		
	que las tareas diarias	Por último, Cárdenas	
	son repetitivas, en	(2015) menciona que	
	ocasiones el personal	el manual de	
	registra la mercadería	procedimientos juega	La ausencia de un manual de
	dos veces al sistema	un papel importante	procedimientos puede generar
<i>¿Qué</i>	porque dos de los	en la organización, a	dificultades como falta de
<i>dificultades</i>	chicos realizaron la	través del cual permite	estandarización, ineficiencia
<i>puede</i>	misma actividad y	detallar las	en los procesos, desperdicio
<i>identificar ante</i>	esto genera que la	características y	de recursos, dificultad en la
<i>la ausencia de</i>	informacion este	responsabilidades de	capacitación y falta de
<i>un manual de</i>	duplicada o viceversa,	los funcionarios,	continuidad. Por lo tanto, es
<i>procedimientos?</i>	el producto llega y	generando nuevas	importante contar con un
<i>¿Cuáles son las</i>	dejan la tarea para	competencias que le	manual de procedimientos
<i>que se hacen</i>	después y no lo suben	permitirán mejorar el	para evitar estos problemas y
<i>más evidente?</i>	al sistema y al	rendimiento	garantizar un funcionamiento
	personal de ventas le	productivo y la	eficiente y efectivo del área
	refleja que no hay	eficiencia de los	de Bodega.
	stock, cuando en	trabajadores.	
	realidad si lo hay,		
	pero considero que si		
	se puede mejorar si se		
	trabaja en ello.		

Propuesta

Propuesta de un Manual de Procedimientos para Contribuir en la Gestión del Área de Bodega de la Empresa ELECTROBRIONES S.A. 2023

Introducción

El presente documento propone la creación de un Manual de Procedimientos para el área de bodega de la empresa ELECTROBRIONES S.A. El objetivo principal es establecer un conjunto de pautas y lineamientos claros que permitan una gestión eficiente y efectiva de las operaciones de almacenamiento, control y distribución de los productos en la bodega de la empresa.

El manual servirá como una guía práctica para el personal involucrado en estas tareas, asegurando un manejo adecuado de los recursos y una mejora en la productividad y eficiencia de la empresa.

Objetivos del Manual

- Establecer procedimientos claros y estandarizados para la recepción, almacenamiento, control y distribución de productos en la bodega de ELECTROBRIONES S.A.
- Mejorar la gestión de inventario, reducir errores y minimizar pérdidas o faltantes de productos.
- Optimizar el uso del espacio en la bodega, garantizando una distribución adecuada y segura de los productos.
- Establecer lineamientos para la gestión de devoluciones, manejo de productos vencidos y eliminación de desechos.
- Promover la seguridad y el cumplimiento de normas y regulaciones relacionadas con el manejo de productos en la bodega.

- Facilitar la capacitación y entrenamiento del personal, asegurando un adecuado conocimiento de los procedimientos y políticas de la empresa.

Beneficiarios

Beneficiarios Directos. Área de Bodega de la empresa ELECTROBRIONES S.A.

Beneficiarios Indirectos. Las áreas que conforman la empresa, es decir, toda la organización.

Recursos

Humano. El equipo de trabajo debe tener conocimientos en cuanto la elaboración de un manual de procedimientos, de igual manera, se requiere de personas que tengan experiencia en el área de bodega, entre los cuales se puede considerar.

- Jefe de Bodega
- Consultores externos
- Gerente

Tecnológico. Para elaborar el manual de procedimientos, se debe realizar de manera digital, por lo que se requiere de distintos recursos tecnológicos, entre los cuales están:

- Herramienta de diagramación (Microsoft Visio)
- Herramientas de edición de texto (Microsoft Word)
- Herramientas de difusión (Gmail)

Material. Para elaborar un manual de procedimientos se necesita del recurso material que ayude al cumplimiento de este, por lo que se puede hacer uso de:

- Documentación interna (Políticas, normativa, manual de funciones, etc.)
- Recursos bibliográficos (Libros, artículos, diccionarios digitales, etc.)
- Recursos en línea (Guías, manuales de procedimientos)

Físico. Es necesario de los bienes tangibles para el logro de los objetivos:

- Espacio físico
- Computadoras u laptops
- Suministro de oficina o papelería
- Documentación física
- Impresoras

Contenido del Manual.

El Manual de Procedimientos para la Gestión del Área de Bodega de ELECTROBRIONES S.A. contendrá los siguientes apartados:

- **Identificación:** Logotipo de la empresa, nombre de la empresa, lugar y fecha de elaboración, número de revisión, responsables de la elaboración, responsables de revisión y/o autorización.
- **Índice:** Capítulos y número que página por el que estará conformado el manual.
- **Introducción:** Propósito, áreas de aplicación, importancia y breve explicación.
- **Descripción de la estructura organizativa del área de bodega.**
- **Objetivo general y específicos:** propósito del manual
- **Alcance:** Establecer los límites que tendrán y el ámbito de aplicación.
- **Base legal:** Normativa legal a la cual está sujeta la empresa y los empleados
- **Responsables:** Área administrativa y puestos de los funcionarios que intervienen en los procedimientos y en cualquier fase.
- **Definiciones y conceptos:** Describir en orden alfabético terminologías de carácter técnico (siglas y términos)
- **Políticas y normas:** Criterios y lineamientos para el desarrollo de las actividades.

- **Lista y descripción de procedimientos:** Se describen las operaciones de cada procedimiento
- **Diagramas de flujo:** Representación gráfica de las actividades que se realizan para el cumplimiento, además, se muestran los puestos que intervienen, para esto se utilizan símbolos y gráficos simplificados
- **Anexos:** Formatos y documentos relacionados

Lista de Procedimientos

1. Procedimientos para la recepción de productos, incluyendo inspección y registro.
2. Procedimientos para el almacenamiento y control de inventario.
3. Procedimientos para la preparación y distribución de productos.
4. Procedimiento para el registro de mercadería.
5. Procedimiento para la gestión de devoluciones y manejo de productos en mal estado.
6. Procedimiento para el manejo de desechos y disposición final.

Plan de Acción

- Elaboración de un cronograma
- Revisión y análisis de los procesos actuales en el área de bodega.
- Identificación de áreas de mejora y oportunidades de optimización.
- Levantamiento de la información y normativa legal.
- Integración de la información recopilada para ordenarla y analizarla
- Elaboración de los procedimientos detallados en colaboración con el personal involucrado.
- Reuniones de socialización de avances y realizar revisiones y correcciones.
- Validación y aprobación de los procedimientos por parte de la gerencia y otros departamentos pertinentes.

- Difusión
- Diseño del Manual de Procedimientos, incluyendo contenido, formato y presentación.
- Presentación del manual para la aprobación final.
- Implementación del manual, incluyendo la difusión, capacitación y seguimiento del personal involucrado.
- Evaluación periódica de la efectividad y actualización del manual según sea necesario.

Beneficios Esperados

- Mejor organización y eficiencia en el área de bodega.
- Reducción de errores y pérdidas de productos.
- Cumplimiento de normas y regulaciones aplicables.
- Mayor seguridad en el manejo de productos.
- Mayor seguridad del recurso informacional.
- Mejor aprovechamiento del espacio y capacidad de almacenamiento.
- Mejora en la capacitación y desempeño del personal.
- Estandarización de procesos.
- Mejor transferencia de conocimiento.
- Comunicación eficiente con otras áreas.

En conclusión, la creación de un Manual de Procedimientos para la Gestión del Área de Bodega de ELECTROBRIONES S.A. permitirá optimizar las operaciones de almacenamiento, control y distribución de productos en la empresa. Esto se traducirá en una mejora en la eficiencia, productividad y cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en el manejo de productos.

Conclusiones

Previo a la elaboración del trabajo se presentan las siguientes conclusiones:

Una vez evaluada la situación actual en el área de bodega, se identificó la realidad con la que trabaja el personal de la empresa ELECTROBRIONES S.A., por lo que a través de la aplicación de instrumentos como el cuestionario y la guía de entrevista, se evidenciaron debilidades relacionadas con la falta de estandarización de los procesos, duplicidad de funciones, duplicidad de información, falta de comunicación y desconocimiento de los procedimientos, cuyas debilidades se las relacionan con la inexistencia de un manual de procedimientos, lo cual afecta la eficacia y genera procesos ambiguos.

Por consiguiente, a través del estudio realizado, se identificaron los procedimientos que se efectúan dentro del área, facilitando la realización del manual, entre los cuales tenemos procedimientos para la recepción de productos, incluyendo inspección y registro, para el almacenamiento y control de inventario, preparación y distribución de productos, registro de mercadería, gestión de devoluciones y manejo de productos en mal estado y para el manejo de desechos y disposición final.

Además, a través de la identificación de los procedimientos la propuesta establece las pautas necesarias para el diseño del manual, en el que se considera una estructura contemplada por sus objetivos, base legal, políticas y normativas, la descripción de las actividades, responsabilidades, funciones y sobre todo que se encuentren diagramado cada proceso.

Cronograma

Figura 12

Diagrama de Gantt, Cronograma de Actividades de Plan de Acción

ACTIVIDAD	DURACIÓN EN SEMANAS															
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
Elaboración de un cronograma	■															
Revisión y análisis de los procesos actuales en el área de bodega.		■	■													
Identificación de áreas de mejora y oportunidades de optimización.			■													
Levantamiento de la información y normativa legal.				■												
Integración de la información recopilada para ordenarla y analizarla					■	■										
Elaboración de los procedimientos detallados en colaboración con el personal involucrado.						■	■									
Reuniones de socialización de avances y realizar revisiones y correcciones.								■	■	■	■	■				
Validación y aprobación de los procedimientos por parte de la gerencia y otros departamentos pertinentes.								■								
Difusión de procedimientos aprobados								■								
Diseño del Manual de Procedimientos, incluyendo contenido, formato y presentación.									■	■	■					
Presentación del manual para la aprobación final.												■				
Implementación del manual, incluyendo la difusión, capacitación y seguimiento del personal involucrado.												■	■	■	■	■

Nota. El gráfico presenta las actividades por semanas para la ejecución de la propuesta. Fuente: Dager Anchundia

Bibliografía

- Asanza, M., Miranda, M., Ortiz, R., & Espín, J. (Noviembre de 2016). Manual de Procedimiento en la Empresa. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Aula facil*. (s.f.). Obtenido de <https://www.aulafacil.com/cursos/responsabilidad-social/politicas-de-gestion-social/control-interno-125800>
- Cabrera, N., Guerra, M., Rojas, D., & Herrera, A. (2021). Propuesta de un manual de procedimientos contables en empresas tabacaleras. 2(18).
doi:<https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/CE/article/view/10773>
- Cárdenas Molina, I. C. (2015). *“EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA OLPI CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.” [Tesis de Grado, Universidad Tècnica de Ambato]*. Repositorio de la Universidad Tècnica de Ambato, Ambato-Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/13034/1/FCHE-PSIC-119.pdf>
- Charry Rodriguez, J. (2013). *El control interno y los principios de evaluación de gestión en las entidades del Estado*. Bogotá, Colombia: Asociación colombiana de Administradores.
- Coronel, L. (s.f.). *Que Es Sistema de Control de Mercadería*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/92604650/Que-es-sistema-de-control-de-mercaderia>
- Elibeth, C. (27 de Agosto de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de Control en la empresa. Qué es, importancia, principios, proceso básico, ámbitos, técnicas.:
<https://www.gestiopolis.com/control-como-funcion-administrativa-en-la-empresa/>

Entrepreneur. (19 de Septiembre de 2019). Entrepreneur. Obtenido de

<https://www.entrepreneur.com/article/263642>

Folgueiras Bertomeu, P. (2016). *La entrevista*. Obtenido de

<https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

Gasbarrino, S. (19 de Julio de 2022). *HubSpot*. Obtenido de [https://blog.hubspot.es/sales/que-](https://blog.hubspot.es/sales/que-es-un-)

[es-un-](https://blog.hubspot.es/sales/que-es-un-)

[kardex#:~:text=El%20kardex%20es%20un%20documento,de%20productos%20comerciales%20del%20inventario.](https://blog.hubspot.es/sales/que-es-un-kardex#:~:text=El%20kardex%20es%20un%20documento,de%20productos%20comerciales%20del%20inventario.)

Gómez, M. C. (28 de Junio de 2023). *Hubspot*. Obtenido de Qué es una encuesta, para qué

sirve y qué tipos existen: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>

Hernández Mendoza, S. L., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de

datos. *Publicación semestral*, 9(17), 51-53.

doi:<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Jimenez, D. (2022). *Pymes y Calidad 2.0*. Obtenido de ¿Que es un manual de procedimientos

y politicas? Su importancia en la gestión organizacional.:

<https://www.pymesycalidad20.com/que-es-un-manual-de-procedimientos-y-politicas-pdf.html>

Maturana, E., & Gallego, C. (2022). *Nuevas Dinámicas del Control Organizacional en el*

siglo XXI: Caso Medellín. [Trabajo de grado] Universidad de Antioquia. Medellín,

Antioquia, Colombia. Obtenido de Nuevas Dinámicas del Control Organizacional en

el siglo XXI: Caso Medellín:

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/30647/5/MaturanaEmerson_2022_Din%C3%A1micasControlOrganizacional.pdf

- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (28 de Octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *4(4)*, 206-240. doi:<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Morales, J. (s.f.). *Kardex*. Obtenido de https://www.academia.edu/35810025/El_kardex#:~:text=Concepto%3A%20Es%20m%C3%A1s%20un%20registro,productos%20por%20sus%20caracter%3ADsticacomunes.
- Moya, J. A. (2021). *"Actualización y Estandarización de Manuales de Procedimientos en la Dirección de Infraestructura del Ministerio de Seguridad Pública."/Licenciatura en Ingeniería Industrial/ Uiversidad Latina de Costa Rica*. Repositorio Institucional de la Universidad Latina de Costa Rica, Costa Rica. Obtenido de <https://repositorio.ulatina.ac.cr/handle/20.500.12411/1445>
- Ramírez Duran, D. M. (Julio de 2020). *Manual de Procesos para el Área de Bodega de la Estación de Servicios Nicole II Vía Alóag - Santo Domingo [Proyecto de titulación, Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha]*. Repositorio tecnológico. Obtenido de <https://repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec/bitstream/123456789/228/1/RAMIREZ%20DURAN%20DIANA%20MARIBEL.pdf>
- Ramos Chagoya, E. (1 de Julio de 2018). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Rojas Hurtado, B. (2011). *Elaboración de un Manual Descriptivo de Procedimientos para las Áreas de Bodega y Taller de la Empresa Ganaflor [Proyecto de Grado, Instituto Tecnológico de Costa Rica]*. Repositrio tecnológico. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/2834/Elaboraci%C3%B3n%20d>

e%20un%20Manual%20Descriptivo%20de%20Procedimientos%20para%20las%20
%C3%81reas%20de%20Bodega%20y%20Taller%20de%20la%20Empresa%20Ganaf
lor%20S.A.%20TOMO%20II.pdf?isAllowed=y&sequ

Santos, J. (20 de Abril de 2017). *Administracion Virtual*. Obtenido de ¿Por qué debes documentar los procesos de tu negocio?:

<https://www.administracionvirtual.com/documentar-procesos/>

Softgrade. (2018). *Softgrade*. Obtenido de ¿Qué es un manual?: <https://softgrade.mx/manual-de-procedimientos/>

Sotomayor, S., Duarte, D., & Guagua, R. (Junio de 2019). APROXIMACIÓN TEÓRICA A LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN LAS EMPRESAS. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico*, 1(1), 8. Obtenido de <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/147/192>

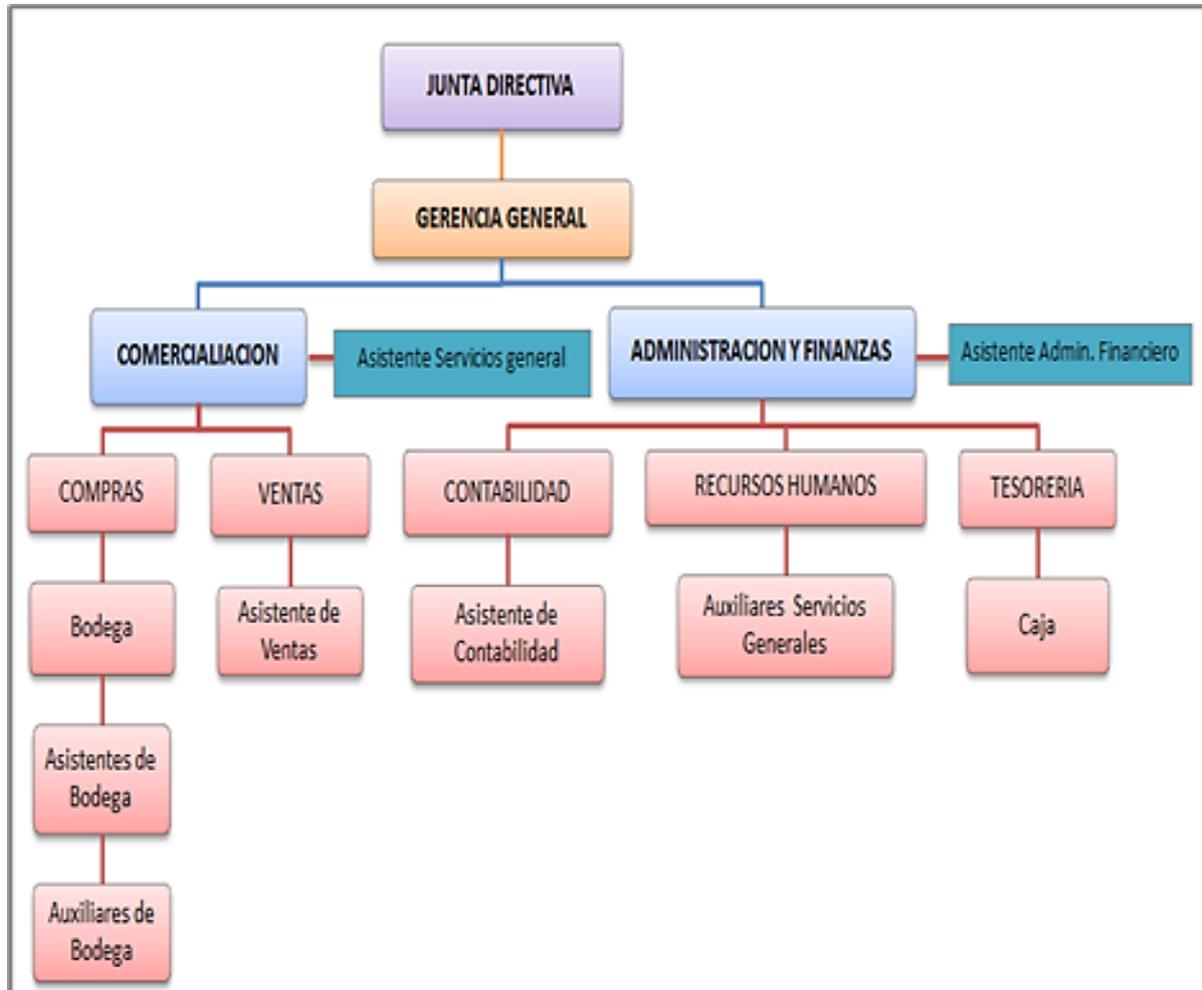
Vivanco Vergara, M. E. (Julio-Septiembre de 2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. 9(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es

Zambrano Banchón, R. N. (2011). *“Diseño de un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logística en la Compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011” [Tesis de grado, Universidad Politécnica]*. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1644>

Anexos

Anexo 1

Organigrama de la Junta Directiva de la empresa ELECTROBRIONES S.A.



Anexo 2

Encuesta dirigida al personal de bodega de la empresa ELECTROBRIONES S.A.



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL AREA DE BODEGA DE LA
EMPRESA ELECTROBRIONES S.A.**

**Objetivo: Diagnosticar la situación actual en el área de bodega de la empresa
ELECTROBRIONES S.A.**

**Tema: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTRIBUIR EN LA GESTIÓN DEL
ÁREA DE BODEGA DE LA EMPRESA ELECTROBRIONES S.A. UBICADA EN LA
CIUDAD DE MANTA”**

Recordando que los datos serán manejados de manera totalmente confidencial y de uso académico. Agradecemos su comprensión y colaboración.

1. ¿Conoce usted que es, el objetivo y la función que cumple un manual de procedimientos?

"El manual de procedimientos es un instrumento administrativo que contiene normas, funciones y pautas que indican cómo deben ejecutarse ciertos procesos, además, permiten a las empresas guiar y administrar sus operaciones, estrategias y flujos de trabajo".

Si No

2. ¿Tiene conocimiento de la existencia de un manual de procedimientos en el área en el que desarrolla sus actividades?

Si No

3. ¿Conoce usted el objetivo y función de su puesto en el área de Bodega?

Si No

4. ¿Considera usted que un manual de procedimientos en el área de Bodega mejoraría la gestión de la empresa?

Si No Tal vez

5. **¿Conoce usted de manera detallada todos los procedimientos que se deben realizar en el área de Bodega?**

Conozco todos Conozco algunos No conozco ninguno

6. **¿Realiza otras actividades fuera del área en el que desempeña sus labores?**

Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

7. **¿Cómo considera que es la comunicación de bodega con las otras áreas?**

Malo Muy bueno Bueno Muy Bueno Excelente

8. **¿Cómo calificaría usted el uso y manejo del recurso informacional del área?**

Malo Muy bueno Bueno Muy Bueno Excelente

9. **¿Con que frecuencia reciben planes de capacitación referente al desarrollo de sus actividades?**

Muy frecuentemente Frecuentemente Ocasionalmente Raramente

Nunca

10. **¿Seleccione los problemas que se presentan con frecuencia?**

Duplicidad de funciones Desconocimiento de los procesos

Ineficiente comunicación Incumplimiento de la normativa

Perdida del recurso material Duplicidad de información

11. **¿Seleccione las actividades que realiza con frecuencia?**

Recepción de productos

Almacenamiento de mercadería

Registro de mercadería

Limpieza y organización de la mercadería

Control e inventario de productos

Ejecución de control de calidad

Anexo 3

Entrevista dirigida al jefe del área de bodega de la empresa ELECTROBRIONES S.A.



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO
Carrera de Gestión de la Información Gerencial
Entrevista Dirigida al jefe del Área de Bodega de la Empresa
ELECTROBRIONES S.A.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual en el área de bodega de la empresa
ELECTROBRIONES S.A.

Tema: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA BODEGA DE LA EMPRESA
ELECTROBRIONES S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE MANTA”

Recordando que los datos serán manejados de manera totalmente confidencial y de uso académico. Agradecemos su comprensión y colaboración.

1. ¿Considera usted que un manual de procedimientos favorecerá el desarrollo productivo de los colaboradores del área de bodega?
2. ¿Considera necesario la implementación de un manual de procedimientos en el área de bodega con el fin de que se conozca de manera detallada las actividades que deben realizar cotidianamente?
3. ¿Considera que es necesario que se documenten los procedimientos que se realizan dentro de Bodega? ¿De qué manera considera que beneficiaría a la empresa?
4. ¿Ha tenido algún tipo de inconveniente por no conocer cuáles son las actividades que debe desarrollar?
5. ¿Qué dificultades puede identificar ante la ausencia de un manual de procedimientos?
¿Cuáles son las que se hacen más evidente?

Anexo 4

Entrevista realizada al Sornoza Álvarez Lenin Adrián, jefe de Bodega

**Anexo 5**

Encuesta realizada al Auxiliar de Bodega



Anexo 6

Encuesta realizada al Auxiliar de Bodega



Anexo 7

Encuesta realizada al Asistente de Bodega

