

**Diseño de un Sistema de Información para la Gestión y Control de Inventarios en la
Empresa Dislicórdoba S.A.S de la Ciudad de Montería**

Dislicórdoba S.A.S

Nombre del pasante:

Carolina Andrea Pacheco Pérez

Tutor Docente:

Jesús Gallego

Tutor Entidad:

Marceliano Gómez Hernández

Universidad de Córdoba

Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas

Programa de Administración en Finanzas y Negocios Internacionales

Montería, 21 de junio de 2022

**Diseño de un Sistema de Información para la Gestión y Control de Inventarios en la
Empresa Dislicórdoba S.A.S de la Ciudad de Montería**

Dislicórdoba S.A.S

Nombre del pasante:

Carolina Pacheco Pérez

Tutor Docente:

Jesús Gallego

Tutor Entidad:

Marceliano Gómez Hernández

Universidad de Córdoba

Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas

Programa de Administración en Finanzas y Negocios Internacionales

Montería, 21 de junio de 2022

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TUTORES

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Montería, 2022

Dedicatoria

Primordialmente a Dios por permitirme alcanzar este logro, por poner en mí la constancia, esfuerzo y deseos de superación personal para dar lo mejor de mí en cada proceso y tener la certeza que se puede lograr todo lo que me propongo.

A mi madre Luz Estela Pérez Rodríguez por darme su confianza, por depositar en mí tanta seguridad, por todo su esfuerzo y sacrificio, gracias, mamá. A mi padre Edgardo Manuel Pacheco Martínez que ya no está presente porque sé que estaría demasiado orgulloso de este momento, también a mis hermanos por su apoyo a lo largo de todo este proceso.

A mis amigos que han sido parte de este proceso, gracias por estar en los momentos buenos y también en aquellos cuándo los necesité, gracias por el tiempo y por las experiencias compartidas.

Tabla de contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1 OBJETIVOS	3
1.1 Objetivo general.....	3
1.2 Objetivos específicos.....	3
2 CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	4
2.1 Información de la empresa	4
2.2 Misión y Visión.....	5
Misión	5
Visión.....	5
Principios	6
2.3 Estructura organizacional.....	7
2.4 Actividades de la entidad	7
3 CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE SE REALIZÓ LA PRÁCTICA O PASANTÍA.....	9
3.1 Descripción de la dependencia.....	9
3.2 Funciones de la dependencia.....	9
4 CAPÍTULO III: ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA O PASANTÍA.....	10
4.1 Descripción del problema.....	10

4.2	Formulación del problema	12
4.3	Plan de trabajo	12
4.4	Cronograma de actividades	13
4.4.1	Descripción detallada de las actividades	14
5	JUSTIFICACIÓN	17
6	METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO	19
6.1	Enfoque	19
6.2	Tipo de investigación	19
6.3	Diseño.....	20
6.4	Instrumentos de investigación.....	20
6.5	Fuentes de Obtención de Datos	21
6.5.1	Fuentes primarias	22
6.5.2	Fuentes secundarias.....	22
7	ANÁLISIS SITUACIONAL	23
8	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE INVENTARIOS.....	25
8.1	Proceso de compras.....	25
8.2	Entradas y salidas	28
8.3	Conteo físico del inventario	31
8.4	Definición del sistema de información.....	31

8.4.1	Objetivo del sistema de información.....	32
8.4.2	Alcance.....	32
8.4.3	Modo de Implementación.....	33
8.4.4	Recomendaciones.....	33
8.4.5	Documentos para el Funcionamiento Eficiente del Sistema.....	34
9	CONCLUSIONES.....	36
10	BIBLIOGRAFÍA	38
11	ANEXOS	41
	Anexo 1: Entrevista.....	41
	Anexo 2: Orden de requerimiento.....	42
	Anexo 3: Orden de compra	43
	Anexo 4: Registro de entradas y salidas	44
	Anexo 5: Informe de Recepción	45
	Anexo 6: Factura de venta	46
	Anexo 7: Orden de despacho	47
	Anexo 8: Reporte del conteo físico.....	48

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Cronograma de actividades.....	14
Tabla 2 Análisis Situacional	23

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 Imagen corporativa	5
Figura 2 Organigrama	7
Figura 3 Flujograma de Compras	26
Figura 4 Registro de salidas	28
Figura 5 Flujograma conteo físico	30

Lista de anexos

Anexo 1: Entrevista.....	41
Anexo 2: Orden de requerimiento.....	42
Anexo 3: Orden de compra	43
Anexo 4: Registro de entradas y salidas	44
Anexo 5: Informe de Recepción	45
Anexo 6: Factura de venta	46
Anexo 7: Orden de despacho	47
Anexo 8: Reporte del conteo físico.....	48

INTRODUCCIÓN

La importancia que tiene la gestión de inventarios en la competitividad de las empresas comerciales es alta, por ser una cuenta primordial de sus activos; como expresan Cristóbal, Ascencio, & Robles (2017) los inventarios constituyen, en la mayoría de los casos, uno de los principales componentes del capital de trabajo de las organizaciones comerciales, de manera que los procesos que involucren su administración deben gestionar el riesgo y el rendimiento de los mismos. Esto significa, que son sumamente importantes en las empresas comerciales, al ser los bienes con los que cuentan para comerciar y satisfacer las demandas de los consumidores; por lo que se debe efectuar una administración eficiente de los inventarios, ya que ellos pueden repercutir de forma directa en la rentabilidad de las empresas.

Dislicórdoba S.A.S es una empresa dedicada al comercio al por mayor y al detal en el municipio de Montería, que ofrece a sus clientes una enorme variedad de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, y se ha posicionado año tras año en el mercado monteriano. Sin embargo, durante las prácticas empresariales desarrolladas en la compañía se pudo evidenciar que se presentan diversas falencias en la administración del inventario y como la gama de productos es bastante amplia se ha generado un bajo control sobre los mismos. Al punto que, los vendedores no conocen las existencias del inventario en tiempo real, lo que ha generado largos tiempos de espera y una notable disminución en los niveles de atención al cliente.

Además de lo anterior, en reiteradas ocasiones se presentan excedentes, faltantes, pérdidas, productos vencidos y se genera un alto costo de almacenamiento; lo anterior se debe a que la empresa carece de mecanismos de control, que generan errores en la organización y administración de los inventarios que se encuentran en bodega, ineficiencia en el uso de los recursos y reducción de la rentabilidad empresarial. Es por ello que en el actual informe se

diseñó un sistema de información, gestión y control de inventarios, orientado en la mejora de los procesos administrativos y financieros que se llevan a cabo de forma cotidiana en la empresa en cuestión.

Para conseguirlo, se elaboró un diagnóstico de los procedimientos actuales de la empresa en la administración y gestión de sus inventarios y se detectaron las necesidades de información más relevantes; una vez realizado el diagnóstico y el análisis de cada una de las causas que repercuten en la administración del inventario, se diseñaron flujogramas para los procedimientos de gestión y control de inventarios, como las compras de mercancía, las entradas y salidas de la misma, entre otros; así mismo, se detallaron las características del sistema de información, objetivo, alcance, modo de implementación, recomendaciones y se diseñaron los formatos que soportarán cada una de los procesos que se encuentran en el sistema. Finalmente se presentó el sistema de información, gestión y control de inventarios a la empresa y la Universidad.

Bajo este contexto, el informe se orientó en la investigación proyectiva, porque se identificaron las causas de las problemáticas más comunes en el manejo de los inventarios, y se generó una herramienta de información práctica, que podrá ser presentada a todos los empleados que participan en las actividades de administración y control de los inventarios, lo que sin lugar a dudas generará una mejora en los procesos administrativos y financieros de la empresa Dislicórdoba, y por ende, en su competitividad y sostenimiento en el mercado. Como instrumentos para la recolección de la información se utilizó la revisión documental, que permitió revisar y analizar los documentos asociados a estas actividades que posee la empresa; la revisión bibliográfica, para contar con referentes en el área de gestión y control de inventarios; y la observación, para reconocer de primera mano los problemas más frecuentes de la empresa.

1 OBJETIVOS

1.1 Objetivo general

Diseñar un sistema de información para la gestión y control de inventarios en la empresa Dislicórdoba S.A.S de la ciudad de Montería.

1.2 Objetivos específicos

1. Realizar un diagnóstico de los procedimientos actuales de la empresa Dislicórdoba S.A.S en la administración y gestión de sus inventarios y las necesidades de información que posee.
2. Diseñar los procedimientos de gestión y control de inventarios que requiere la empresa Dislicórdoba, teniendo en cuenta las necesidades y limitaciones diagnosticadas en el objetivo 1.
3. Presentar el sistema de información, gestión y control de inventarios a la empresa y la Universidad.

2 CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

En este apartado, se identifican los principales componentes de la empresa, sus características organizacionales y funcionales, planeación estratégica, así como el personal que la conforma.

2.1 Información de la empresa

Dislicórdoba S.A.S. con Nit: 900.733.613-7, es una empresa dedicada a la comercialización de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en el municipio de Montería, Córdoba; en su portafolio incluye más de 160 referencias, como vinos, cervezas, tequila, champagne, whisky, vodka, ron, entre otras bebidas. La empresa opera en el mercado desde el año 2014 y ha logrado posicionarse en él, por la calidad de sus productos. La empresa se encuentra ubicada en la dirección: Calle 64 3 30 barrio el recreo Montería, Córdoba. Su representante legal es: Ángela María Kerguelen Botero (CC: 34987006). La información de contacto es la siguiente: Correo institucional: Dislicórdobasas@gmail.com, Teléfono: 3126089014.

Dislicórdoba S.A.S. tiene como objetivo la comercialización de bebidas de alta calidad, cumpliendo con los estándares requeridos para garantizar la seguridad y respaldo de los productos, pretendiendo satisfacer sus necesidades y expectativas y ofreciendo una experiencia de atención inigualable. Se espera con la operación de la empresa y el apoyo de los empleados y grupos de interés, contribuir a la sociedad a través de la generación de empleo y garantizar a los socios e inversionistas que la empresa sea sostenible en el tiempo.

Logo de la empresa:

Figura 1. Logo de la empresa



Fuente: Dislicórdoba (2022)

Personal: en la actualidad en la compañía se encuentran laborando siete personas, en los siguientes cargos: gerente general, auxiliar administrativo y contable, contador, jefe de bodega, asesor comercial y domiciliario.

2.2 Misión y Visión

Misión

Dislicórdoba S.A.S es una empresa dedicada al comercio al por mayor y al detal de bebidas en el mercado monteriano, ofreciendo a los consumidores una enorme variedad de productos, garantizando su calidad, seguridad y respaldo. Contamos con un equipo de trabajo íntegro y orientado en el bienestar de nuestros clientes, para ofrecer un excelente servicio.

Visión

Ser para 2025 la comercializadora de bebidas número uno de la ciudad de Montería, con mayor variedad de marcas y productos, para satisfacer las demandas de nuestros clientes actuales y potenciales; siendo reconocidos por la calidad de nuestros productos y nuestro excelente nivel de atención al cliente.

Principios

Los valores y principios que norman el funcionamiento cotidiano de la empresa son los siguientes:

Compromiso: el personal de la empresa se encuentra comprometido con el bienestar de los clientes, la comunidad donde actúa y el medio ambiente. Reconociendo la importancia de estos participantes para el desarrollo continuo de la sociedad.

Innovación: innovamos constantemente en los procesos y prácticas empresariales, para ofrecer a nuestros clientes una amplia variedad de productos y un servicio de calidad, capaz de satisfacer sus necesidades, preferencias y expectativas.

Responsabilidad: la responsabilidad es un pilar básico de nuestra compañía, por lo que trabajamos a diario para garantizar el bienestar de los clientes, proveedores, empleados, medio ambiente y la sociedad en general. Principalmente en lo que concierne a la promoción y venta de este tipo de productos, dando estricto cumplimiento a la legislación vigente.

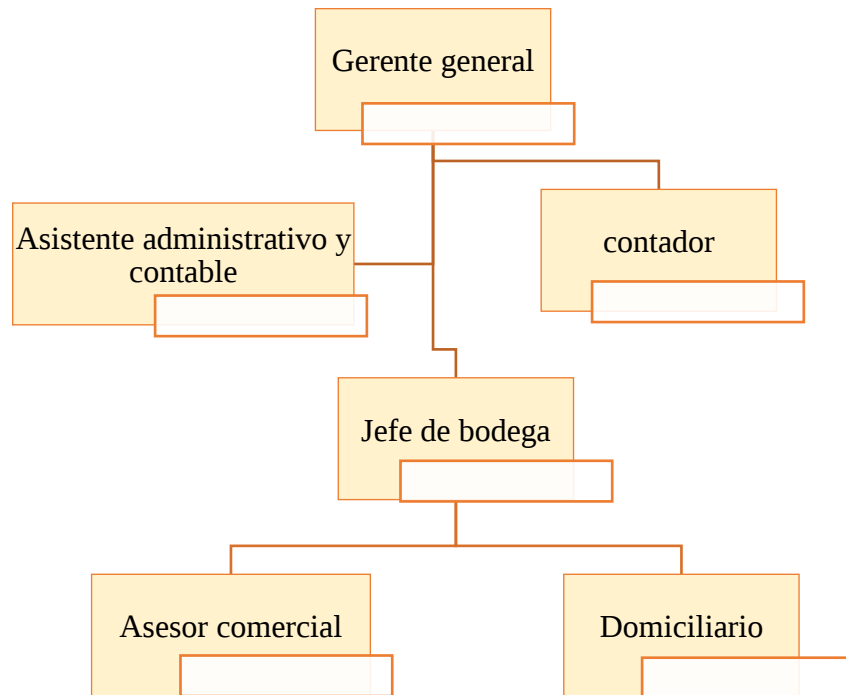
Trabajo en equipo: los colaboradores de la empresa persiguen un objetivo en común, que es satisfacer las demandas de nuestros clientes, para conseguirlo, todos aportan sus competencias, conocimientos y habilidades.

Orientación al cliente: todas las operaciones que se desarrollen en la empresa, serán siempre pensadas en el marco de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, para crear experiencias significativas y aportar el máximo valor posible.

Transparencia: las operaciones de la empresa se orientan en altos estándares de calidad, para garantizar a los clientes la calidad, seguridad y respaldo de nuestros productos.

2.3 Estructura organizacional

Figura 2 Organigrama Dislicórdoba



Fuente: Elaboración propia.

2.4 Actividades de la entidad

Dislicórdoba S.A.S no se limita al cumplimiento de la regulación vigente y el componente económico, sino que considera la importancia de la calidad de vida del personal que labora en la empresa, la satisfacción de las necesidades de los clientes y la contribución al medio ambiente, como se muestran a continuación:

- Comercializar licores de calidad, garantizando su seguridad y respaldo.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, en el marco de la comercialización de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.
- Trabajar constantemente en el aumento del nivel de satisfacción de los clientes.

- Fortalecer y promover el desarrollo personal y profesional de los empleados.
- Garantizar la seguridad laboral de los miembros de la empresa.
- Promover la preservación y cuidado del medio ambiente en cada una de las actividades que desarrolle la empresa.

3 CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE SE REALIZÓ LA PRÁCTICA O PASANTÍA

3.1 Descripción de la dependencia

Las prácticas empresariales fueron desarrolladas en el área contable y administrativa de la empresa Dislicórdoba S.A.S. Los objetivos de la dependencia son administrar eficientemente los recursos físicos, económicos y humanos de la empresa, garantizando su eficiente funcionamiento y dando cumplimiento a las metas y objetivos organizacionales propuestos.

3.2 Funciones de la dependencia

En términos generales, el área contable y administrativa de la empresa Dislicórdoba se encarga de las siguientes funciones:

- Definir las políticas, metas y objetivos organizacionales de la empresa.
- Tomar las decisiones organizacionales, funcionales y económicas de la empresa.
- Diseñar las políticas de motivación y desarrollo del personal.
- Verificar el desempeño de todos los miembros de la empresa.
- Consolidar una cultura organizacional sólida.
- Encargarse de las transacciones contables y financieras de la empresa.
- Elaborar y presentar los informes de la situación económica de la empresa ante los organismos regulatorios y la junta de socios.
- Establecer las necesidades de financiación de la empresa y gestionar las fuentes de mayor beneficio.

4 CAPÍTULO III: ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA O PASANTÍA

4.1 Descripción del problema

La empresa Dislicórdoba está ubicada en el municipio de Montería, Córdoba, bajo la figura de Sociedad por Acciones Simplificadas; cuyo objeto social es el comercio al por mayor y por menor de bebidas (alcohólicas y no alcohólicas). La empresa opera en el mercado señalado desde hace más de siete años y ha ganado un importante posicionamiento en la región. En su defecto, el área de contabilidad y finanzas, es la encargada de la administración de los recursos económicos y financieros de la empresa, para garantizar su bienestar económico, financiero y patrimonial.

La empresa en cuestión posee una gama muy amplia de referencias de productos, dentro de los que se encuentran vinos, cervezas, tequila, champagne, whisky, vodka, ron, entre otras bebidas alcohólicas y no alcohólicas, que son comúnmente comercializadas en el mercado de Montería y sus alrededores. Sin embargo, durante las prácticas empresariales elaboradas en la compañía fue posible identificar que no se lleva un manejo eficiente de los inventarios de estos productos, porque se carece de un sistema de información, que les permita a los vendedores conocer las cantidades y valores de las existencias en tiempo real. Esto conlleva a una serie de problemas en el quehacer cotidiano, porque la naturaleza de la empresa es el comercio de estos productos.

Uno de los problemas más destacados, se da en los procesos de atención al cliente, pues en reiteradas ocasiones el inventario presenta agotamientos (faltantes de los productos solicitados), lo que desde el punto de vista de Bayas & Martínez (2017) puede afectar drásticamente los resultados económicos, porque una de las principales razones que consideran

los clientes a la hora de seleccionar un proveedor, es que sea capaz de asegurarles el suministro de los productos en el momento adecuado. Adicionalmente, al no contar con información del inventario en tiempo real, el personal desconoce las cantidades actuales de las existencias, de manera que cuando un cliente solicita un producto, el vendedor no sabe con exactitud si todavía hay en la bodega, ni las cantidades que hay, y se debe realizar una revisión física, que en ocasiones es demasiado tardía y hace que se retrase la atención al cliente.

De modo similar, la revisión documental dentro de la entidad arrojó que en diversas ocasiones en los conteos físicos se presentan excedentes, deterioro y pérdidas de algunos productos, principalmente de las botellas de vino. La causa de esta problemática es que existen debilidades en el proceso de compra, ya que muchas veces se realizan solicitudes de productos que se encuentran en bodega y no se han vendido hasta la fecha de la nueva compra; tampoco se identifica la rotación de los productos y el encargado de las compras realiza los pedidos de forma empírica. Esto se convierte en una deficiencia, porque se desaprovecha la función básica de un inventario de mercancías, que es “gestionar las necesidades de cada una de las existencias o productos, cuando realizar el pedido al proveedor y la cantidad necesaria” (Fernández, 2018, p.6).

A partir de las anteriores consideraciones, en el actual informe se plantea un diseño para un sistema de información, gestión y control de inventarios, considerando la importancia de estos activos para la empresa. La propuesta apunta al aprovechamiento de esta información para conocer en tiempo real las existencias de cada uno de los productos que posee el inventario de la empresa; con este sistema se podrían atender con rapidez y seguridad las demandas de los clientes, disminuir las pérdidas de los productos, mejorar los procesos de compra, la previsión de la demanda, entre otros elementos claves para la supervivencia de la empresa en el mercado.

Es válido destacar, que un sistema de información para el control y la gestión de los inventarios es un componente crucial para cualquier compañía, especialmente para aquellas que se dedican a la actividad del comercio, como es el caso de Dislicórdoba, pues como sostienen Ileana, Salazar, & Fabre (2017), en este tipo de sociedades los inventarios constituyen un enorme porcentaje del capital invertido, de manera que la pérdida de las existencias se convierte en un detonante, que pone en riesgo el bienestar económico; si a eso se suma, que la empresa corre el riesgo de no satisfacer las necesidades de los clientes, ni alcanzar sus expectativas. De ahí que, existe un creciente interés en las empresas en la implementación de medidas como la expuesta, tanto para proteger su capital, como para tener al día la disponibilidad de los productos requeridos para satisfacer la demanda.

4.2 Formulación del problema

¿De qué manera un sistema de gestión y control de inventarios podrá mejorar los procesos administrativos y financieros de la empresa Dislicórdoba SAS?

4.3 Plan de trabajo

Los pasos que se deben seguir para dar cumplimiento a los objetivos propuestos son los siguientes:

- ✓ Examinar la importancia de la gestión y el control efectivo de los inventarios para las empresas.
- ✓ Reconocer las principales características del inventario de la empresa, como el número de referencias, fechas de vencimiento, entradas, salidas, etc.
- ✓ Identificar las principales debilidades y problemáticas en los procedimientos que realiza la empresa para el manejo y control de inventarios.

- ✓ Destacar los beneficios que puede recibir la empresa por la incorporación de un sistema de información para la gestión de su inventario.
- ✓ Analizar los riesgos a los que se expone la empresa si no toma medidas correctivas en los procesos que involucran errores o fallas de gestión del inventario.
- ✓ Estudiar los sistemas de información manuales y digitales que podría utilizar la empresa para dar solución a su problemática.
- ✓ Reconocer el sistema de información que más se adapta a las necesidades de la empresa.
- ✓ Establecer los hallazgos más representativos del informe de práctica y los posibles campos de investigación que se puedan desprender de dicho informe.

4.4 Cronograma de actividades

A continuación, se muestra el cronograma de actividades del presente informe; ésta herramienta permitió planificar las tareas del plan de trabajo a lo largo del tiempo, facilitando la visualización de las acciones a realizar y el seguimiento del progreso de cada una. Siendo entonces una guía para la consecución de los objetivos propuestos.

Tabla 1 Cronograma de actividades

Actividad	Marzo				Abril				Mayo				Junio			
Desarrollo de las actividades asignadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Revisión documental	X	X														
Identificar las necesidades de Dislicórdoba		X	X													
Recolectar información de los problemas más destacados			X	X	X											
Revisión bibliográfica				X	X	X										
Identificación de riesgos				X	X	X										
Determinación de los objetivos							X									
Formulación del problema							X	X								
Diseño del plan de trabajo								X	X							
Justificación								X	X							
Diseño de la metodología								X								
Propuesta de mejora										X	X	X				
Hallazgos y conclusiones													X	X		

Fuente: Elaboración propia

4.4.1 Descripción detallada de las actividades

El primer inciso de la tabla anterior, son las actividades desarrolladas en la empresa

Dislicórdoba, dentro de las que se incluyen:

- ✓ Contabilización de todas las transacciones de la empresa (ingresos, gastos, costos, obligaciones Financieras) (por medio del software Helisa)
- ✓ Elaboración de las conciliaciones bancarias.
- ✓ Elaboración de las planillas de seguridad social (por medio SOI)
- ✓ Generación de facturas electrónicas (por medio de SIIGO)

- ✓ Creación y actualización de la información de los clientes en el software Helisa
- ✓ Después de contabilizar las transacciones de la empresa, archivarlas en carpetas.
- ✓ Realizar las afiliaciones a seguridad social cuando ingresan nuevos trabajadores (salud, ARL, pensión, comfacor) y generar las novedades de retiro de estos.

En segunda instancia, se muestran las actividades asociadas al desarrollo del informe, para lo cual, se llevó a cabo una revisión documental, en la que se obtuvo la información asociada con la estructura funcional y organizacional de la empresa, los lineamientos estratégicos que rigen su actividad y todo lo relacionado con su actividad económica. Posteriormente, se identificaron las principales necesidades de la empresa y las problemáticas más representativas, para ello, se tuvieron diálogos informales con el personal encargado del área de contabilidad y finanzas, quienes manifestaron que dentro de los problemas y necesidades más evidentes de la empresa se encuentra el poco control de los inventarios y la ausencia de un sistema de información que indique las existencias de cada producto en tiempo real.

Seguidamente, se llevó a cabo un proceso de revisión bibliográfica, en el que se indagó acerca de la importancia de los inventarios para las empresas comerciales, y los beneficios de gestionar efectivamente estos activos. En este sentido, se identificaron también los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa por la ineficiente administración de sus inventarios, los problemas que suelen presentarse en la atención al cliente; los riesgos de pérdida y productos obsoletos, por los problemas asociados a los excedentes; entre otros.

En este orden de ideas, se determinaron los objetivos que debían desarrollarse en el informe, para atender las necesidades de la empresa y hacer entrega de una propuesta de mejora; se formuló el problema, para conocer de antemano la situación actual y determinar la mejor

forma de proceder. Luego, para garantizar la optimización del tiempo, se diseñó un plan de trabajo que detalló los pasos que debía seguir para dar cumplimiento a los objetivos.

Así mismo, se determinó la pertinencia e impacto de la propuesta, los sujetos que podrían verse beneficiados con su implementación, que en este caso son la empresa, sus empleados, clientes, y demás grupos de interés. Luego, se seleccionó el diseño metodológico que se adaptaba a la información que se utilizaría. Y finalmente, se diseñó la propuesta de mejora, que consta de un sistema de información para la gestión y el control de inventarios, que pretende solucionar los problemas de demora en la atención al cliente, disminuir las pérdidas de los productos, mejorar los procesos de compra, la previsión de la demanda, entre otros.

5 JUSTIFICACIÓN

El actual informe es de suma importancia para la empresa Dislicórdoba, en primer lugar, porque se identifica una necesidad latente de la organización, y se elabora un diagnóstico de las principales problemáticas que se presentan en el manejo de los inventarios; Huilcapi & Gallegos (2020) plantean que cuando se recaba información sobre el funcionamiento de una compañía o de un área en particular y se detectan algunas deficiencias, la administración mejora la toma de decisiones y puede poner atención a los problemas en los que debe concentrarse. Siendo así, la empresa podrá tomar medidas a partir del diagnóstico, para mejorar sus procesos administrativos y financieros y realizar los cambios pertinentes para alcanzar una operación exitosa en el manejo de los inventarios.

Así mismo, el manejo eficiente de los inventarios le permitirá a la empresa prestar una mejor atención al cliente y ofrecer un producto en buenas condiciones y en los tiempos acordados con los clientes, los cuales contarán con un servicio de atención más rápida, eficiente y oportuna para cubrir sus demandas. Estas afirmaciones se validan, con los hallazgos de Dick (2018), que manifiesta que los inventarios son un factor clave para las empresas, porque les permite elevar el nivel de calidad del servicio al cliente y reducir las pérdidas de venta por falta de mercancía o demoras del servicio.

En este sentido, el sistema de información pretende que el manejo de los inventarios se haga de la manera más eficiente y rentable posible, y si se lleva a cabo una planificación adecuada, la empresa podrá conocer de antemano sus necesidades en cuanto a mercancías y por tanto no incurrirá en costos elevados por requerimientos innecesarios o adicionales, esto es, que no se pida más o menos de lo necesario (Valero & Sánchez, 2016). De manera que la empresa Dislicórdoba podrá disminuir los costos generados por los excesos de mercancías, contar con las

cantidades necesarias para satisfacer las demandas de sus clientes y evitar los costos asociados a mercancías obsoletas o el deterioro del inventario.

En esta misma línea, se verán beneficiados los empleados de la compañía que se encargan de los procesos de administración del inventario y las ventas, porque esta herramienta de información facilitará cada una de las actividades cotidianas del personal que allí labora; desde la posición de Marqués et al (2017), que los empleados puedan contar con información completa y detallada de las existencias de la empresa, y en tiempo real, generará una mejora en su desempeño, y les permitirá estar orientados y comprometidos con los objetivos de rentabilidad y atención al cliente que se persiguen. En términos generales, la empresa podrá optimizar el manejo de sus inventarios y aprovechar los beneficios en materia de costos, operación, atención al cliente, entre otros.

6 METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO

6.1 Enfoque

El informe actual se soportó en un enfoque de investigación cuantitativo, definido por Monje (2011) como aquel que emplea la medida y la cuantificación de los datos para alcanzar la objetividad en el proceso de conocimiento; este enfoque se centra en el análisis de información numérica, es decir, utiliza información susceptible del análisis estadístico. En efecto, el componente cuantitativo será indispensable para determinar las necesidades de la empresa, cuantificando el número de referencias que posee en la actualidad, sus existencias, y demás elementos de tipo económico asociados al inventario; también permitirá diseñar un sistema de información que pueda satisfacer las necesidades y expectativas de la empresa en materia de gestión y control de inventarios, ya que este proceso es netamente numérico.

6.2 Tipo de investigación

Se determinó que el tipo de investigación que más se adapta a los objetivos planteados, es la investigación proyectiva, ya que, a través del diseño de un sistema de información para la gestión y control de inventarios, se espera solucionar un problema latente en la empresa Dislicórdoba, y como expone Mousalli (2015), la investigación proyectiva consiste en la elaboración y desarrollo de una propuesta viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. El informe tendrá apoyo en una investigación de tipo documental, que permitirá recopilar y analizar la información asociada con la administración de inventarios, su importancia para las empresas, entre otros conocimientos relevantes en torno a la temática estudiada.

6.3 Diseño

Partiendo de la premisa que la información que se espera obtener de los procedimientos de la empresa son un elemento clave para determinar las necesidades y problemas que se presentan en el manejo de los inventarios y seleccionar el sistema de información que pueda contribuir en mayor medida a la solución de estos problemas, fue necesaria la observación del fenómeno de investigación en su entorno real; de ahí que se seleccionó un diseño no experimental, entendiéndolo como aquel que “se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador solo observa los hechos tal y como se presentan en su contexto real” (Palella & Martins, 2017, pág. 87).

6.4 Instrumentos de investigación

Para el desarrollo del estudio actual se utilizaron los siguientes instrumentos de investigación:

Revisión documental: está compuesta por los recursos documentales creados para facilitar datos sobre una empresa, grupo social o individuo; en esta revisión los documentos deberán ser fuentes primarias y principales que facultan al investigador a obtener datos y presentar sus resultados para concluir el estudio (González, 2020). En este grupo se encuentran los documentos asociados a la estructura funcional y organizacional de Dislicórdoba, los lineamientos estratégicos que la rigen, entre otros datos primarios de la empresa.

Revisión Bibliográfica: dentro de este instrumento se incluyen los documentos que contienen información sobre una ciencia o disciplina, como libros, artículos, tesis, entre otros que ayudan a los investigadores a entender el fenómeno de estudio (González, 2020). Para esta revisión se hizo uso de la biblioteca digital de la universidad de Córdoba y las páginas indexadas

a las que los estudiantes del alma mater tienen acceso, como Science Direct, Scielo, ProQuest, entre otros.

Observación: es una de las principales técnicas que utiliza el investigador para ponerse en contacto con el fenómeno de estudio, y consiste en utilizar todos los sentidos para obtener impresiones de lo que lo rodea (González, 2020). En la empresa estudiada, el estudiante hizo las veces de observador participante, que interactuaba con los demás miembros de la empresa y participaba en las operaciones y actividades que le fueron asignadas.

Entrevista: Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado). La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa (Savin-Baden y Major, 2013; y King y Horrocks, 2010). Se realizaron entrevistas para conocer el modo de llevar a cabo actualmente el proceso de gestión de inventarios en cuanto a entradas y salidas. (Ver anexo 1: Entrevista)

6.5 Fuentes de Obtención de Datos

Para el desarrollo de la investigación fue necesario recurrir a fuentes de obtención de información que orientarán a la investigadora y le proporcionarán la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos; como explica Verdugo (2011) “las fuentes de información se pueden definir como los materiales documentales electrónicos o impresos que contienen información científica, datos específicos, escritos oficiales que fundamentan un trabajo académico” (pág. 146). En el caso actual se utilizarán fuentes de información primaria y secundaria.

6.5.1 Fuentes primarias

Desde la perspectiva de Pardo (2020) una fuente es considerada de naturaleza primaria cuando los datos que proporciona son completamente originales, son producto de una investigación y no han sido estudiados con anterioridad; en el informe en curso, son todos aquellos empleados que suministraron información sobre el manejo de inventarios de la empresa, pues los datos que se han detallado a lo largo del trabajo provienen directamente de conversaciones con estas personas.

6.5.2 Fuentes secundarias

A diferencia de las anteriores, las fuentes de información secundarias son reconocidas por contener información fruto de análisis y reorganizaciones de fuentes primarias, pueden ser obtenidos de medios de comunicación, de bases de datos procesadas con otros fines, artículos y documentos relacionados (Pardo, 2020). Dentro de estas es posible destacar los libros, artículos, informes, estadísticas, sitios digitales, entre otros recursos, que contienen información relacionada con el manejo de inventarios.

7 ANÁLISIS SITUACIONAL

Para el desarrollo del sistema de información, se efectuaron entrevistas a los empleados que participan en el proceso de manejo y control de inventarios, con el propósito de identificar sus necesidades y los principales problemas que debe atender dicho sistema. A partir de la información recabada en dichas entrevistas se elabora la siguiente tabla donde se muestran los problemas más destacados, las necesidades de información y la propuesta que podría dar solución a dichas necesidades.

Tabla 2 Análisis Situacional

Problema	Necesidad de información	Propuesta
Se realizan las compras de forma empírica e informal, lo que da lugar a cantidades inexactas.	Etapas de un proceso de compras eficiente.	Diseñar un procedimiento que informe las etapas que deben ser consideradas durante el proceso de compra, así como los documentos necesarios para su ejecución.
No se conocen los valores del inventario en tiempo real, lo que genera tiempos de espera demasiado largos y bajos niveles de atención al cliente.	Entradas y salidas de mercancía.	Diseñar los procesos de registro de entradas y salidas de mercancías, y los sistemas de registro necesarios para dichos procesos.
Se presentan excedentes y agotamientos en los productos; así mismo, se presentan pérdidas, y se desconocen las razones de estas pérdidas.	Periodos de conteo físico de las existencias.	Seleccionar el método de conteo físico más pertinente para la empresa, considerando las cantidades y valores de cada uno de los productos, para saber los que requieren de mayor verificación y control.
La empresa carece de organización y control en sus inventarios; se llevan a cabo controles improvisados, y de forma verbal, no escrita.	Métodos de control	Diseñar un flujograma que detalle las acciones necesarias para el control de los inventarios.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior, la empresa Dislicórdoba presenta una serie de problemas que deben ser atendidos con premura, para disminuir los riesgos económicos a los que se encuentra expuesta. Dentro de las principales problemáticas de la empresa se encuentra la insatisfacción de los clientes por los altos periodos de espera que requiere la compra de los productos, porque los vendedores no conocen con exactitud las existencias. Navarrete & Gutiérrez (2017) afirman que la información real es indispensable para el control de inventarios, porque si no se tienen localizadas las existencias en todo momento, se disminuyen los niveles de servicio al cliente, y la buena atención es uno de los elementos de satisfacción que no están directamente relacionados con el producto, pero que determina la compra de los consumidores.

Así mismo, las compras ineficientes dan lugar al deterioro, pérdida, faltantes de productos de alta rotación y que se presenten inconvenientes como los que revela Vergara et al. (2013), que van desde costos de almacenar enormes cantidades de productos de baja rotación, costos por obsolescencias de mercancías, hasta problemas en la previsión de la demanda; y todos ellos perjudican gravemente a la empresa, provocando una disminución de la rentabilidad, poniendo riesgo su bienestar económico y disminuyendo su competitividad.

De hecho, en múltiples ocasiones los productos se pierden y no se sabe con exactitud si se vendieron o fueron robados; en un mes se han desaparecido hasta cinco botellas de vino, de un precio promedio de \$200.000, y cinco canastas de cervezas, de un precio promedio de \$84.000, cada una; que generarían una pérdida aproximada de \$1.420.000. Como explican Bayas & Martínez (2017) estos escenarios afectan directamente la rentabilidad de la empresa y crean conflictos con el personal que opera en ella, deteriorando la confianza de la empresa y sus empleados.

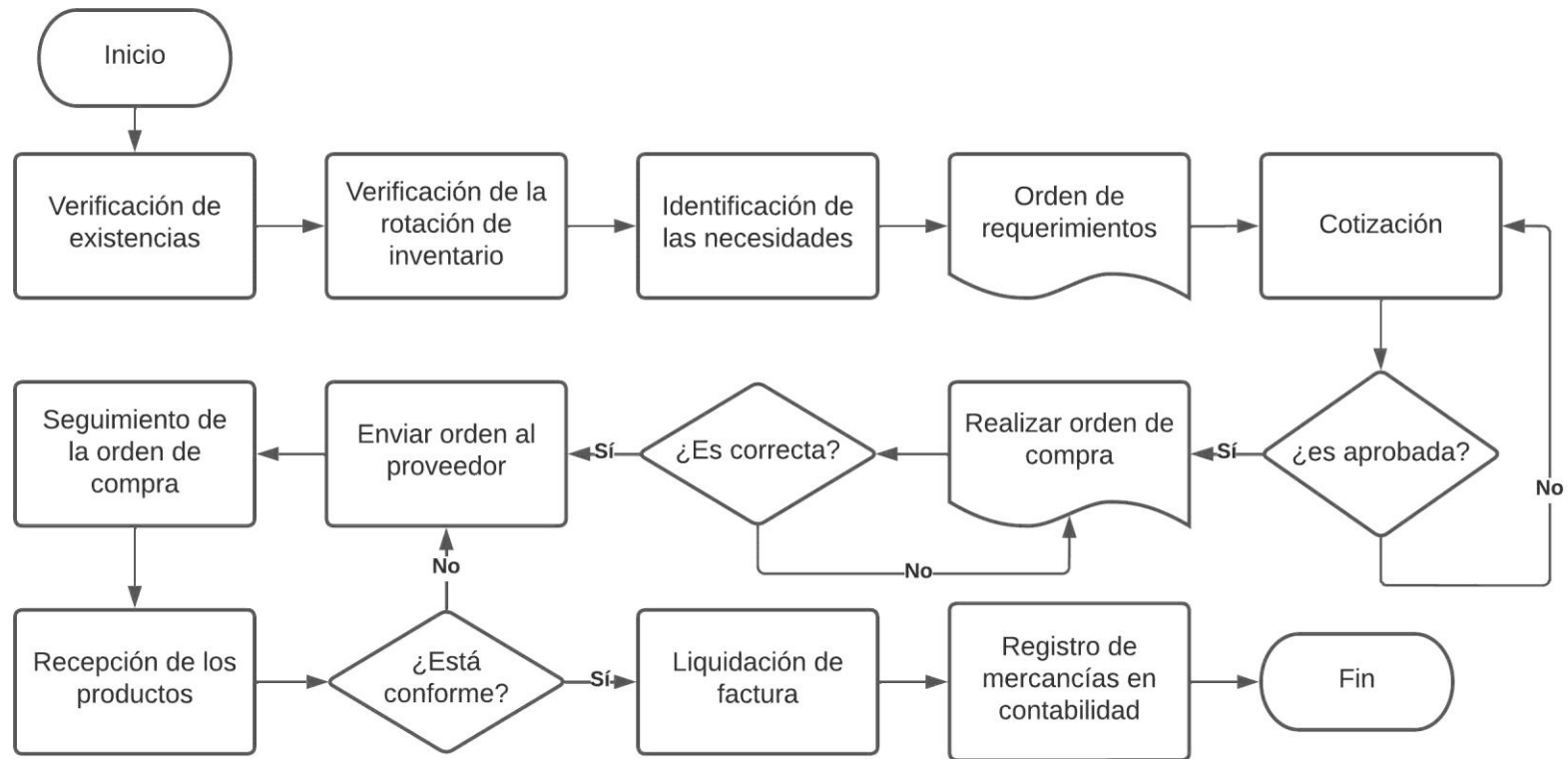
8 SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE INVENTARIOS

En este apartado, se muestran los flujogramas de los procedimientos indispensables para la gestión y el control de los inventarios de la empresa Dislicórdoba, se describe los procesos y se proponen documentos necesarios para llevar una adecuada gestión y control del inventario de la empresa.

8.1 Proceso de compras

A continuación se presenta el flujograma del proceso de compras.

Figura 3 Flujograma de Compras



Fuente: Elaboración propia, usando lucid. App

El proceso de compras inicia con la verificación de las existencias en el sistema de información, donde se registran las entradas y salidas; se verifica la caducidad de los productos que se encuentran en bodega, porque el proceso de compras se puede ver afectado si se consideran las existencias en inventario de productos vencidos o deteriorados, ambas actividades son desarrolladas por el jefe de bodega. Luego, corrobora la rotación de los inventarios, es decir, el número de veces que se deben renovar las existencias durante un periodo específico; en esta etapa es indispensable revisar minuciosamente la rotación para no incurrir en excesos o insuficiencias. En seguida, se elabora la orden de requerimiento con los códigos establecidos para cada producto, los términos y cantidades que se requieren (ver anexo 2: orden de requerimiento).

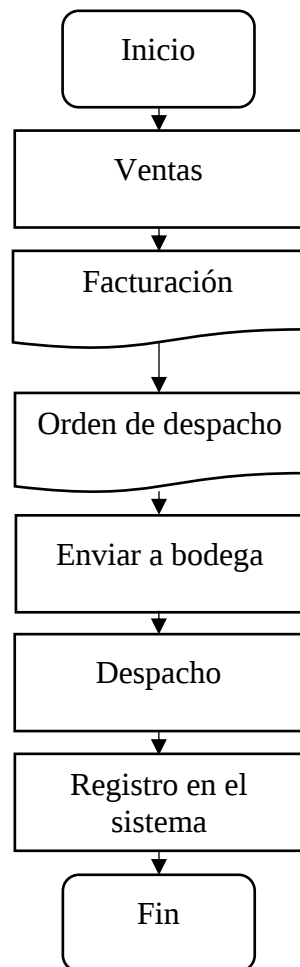
La orden de requerimiento deberá ser verificada por el gerente de Dislicórdoba, quien determinará si es pertinente o no adquirir los productos enunciados y en las cantidades señaladas, si el requerimiento fue elaborado de forma correcta, el gerente procede a la elaboración de la orden de compra (ver anexo 3: orden de compra), pero si se deben hacer modificaciones, indica al auxiliar las modificaciones, y este hace los cambios pertinentes. La orden de compra también pasa por un proceso de verificación, y en caso de haberse llenado correctamente y contener los productos que la empresa requiere, se envía a los proveedores.

El jefe de bodega hace seguimiento a la orden de compra, y se espera la llegada del pedido, cuando el proveedor envía la mercancía, se hace la debida recepción, en donde se comprueban las características y cantidades de la misma, con el fin de verificar que se reciba lo que se pidió; si el pedido muestra alguna discrepancia se comunica al proveedor, de lo contrario se realiza la liquidación de la factura. Finalmente, se lleva a cabo el registro de los productos en el sistema, para ejercer un control eficiente.

8.2 Entradas y salidas

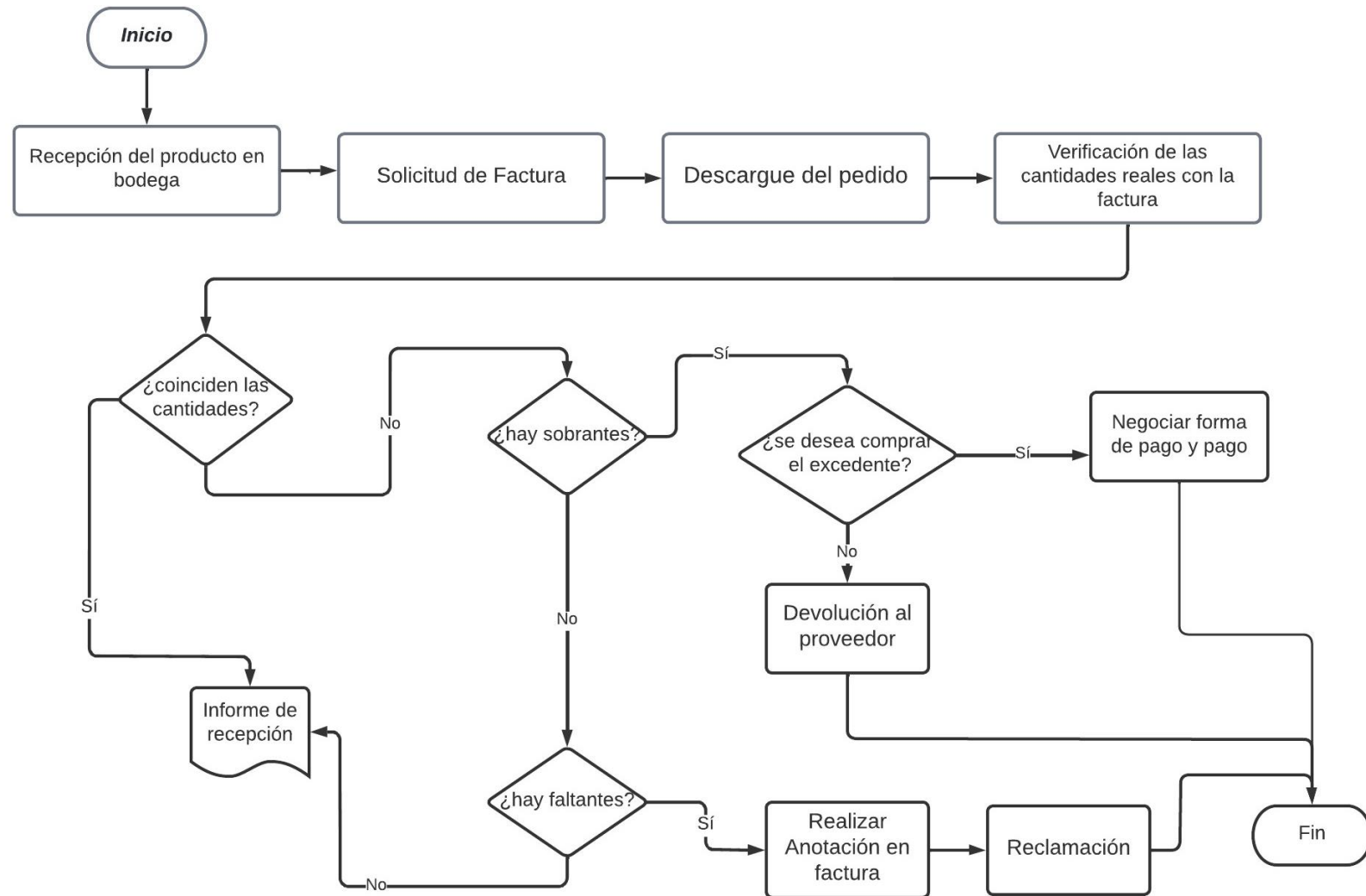
A continuación se muestra los flujogramas para el proceso del registro de salidas y el registro de entradas.

Figura 4 Registro de salidas



Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Registro de entradas



Fuente: Elaboración propia, usando lucid. App

En las figuras anteriores se detallan las entradas y salidas de los productos comercializados por la empresa Dislicórdoba, en esta etapa se debe realizar control constante, porque son un proceso frecuente, por lo tanto, el jefe de bodega debe estar capacitado para atender ese tráfico de entradas y salidas, y registrarlo de forma inmediata en la matriz digital (ver anexo 4: Registro de entradas y salidas), de manera que no se tengan errores entre el sistema y la existencia real.

El flujograma de la figura 5 muestra el proceso de entrada de mercancías, que inicia con la llegada de los productos a la bodega de la empresa, el jefe de bodega debe solicitar la factura al proveedor y verificar que los productos se encuentren en las condiciones y cantidades solicitadas, en caso de haber faltantes de mercancía se debe hacer una anotación al proveedor para que los reponga lo antes posible; si se presentan excedentes, se deben devolver al proveedor, y si la mercancía no coincide con la solicitada se debe realizar la devolución al proveedor y realizar un nuevo pedido. Por el contrario, si el pedido cumple con lo acordado con el proveedor se elabora el informe de recepción (ver anexo 5: Informe de recepción) y se ingresan las cantidades de cada producto al sistema considerando los códigos establecidos para cada uno de ellos.

Por su parte, el flujograma de la figura 4 describe el proceso de las salidas de mercancía de la empresa, el cual inicia con la venta del producto, en donde se lleva a cabo la verificación en el sistema, para saber si el producto solicitado está disponible; en caso de haber agotado las existencias el proceso finaliza y la venta no podrá llevarse a cabo. Si se cuenta con existencias del producto solicitado, se genera la factura (ver anexo 6: Factura de venta). Seguidamente se realiza la orden despacho (ver anexo 7: Orden de despacho) que es enviada a la bodega para que

el personal de esta área se encargue del despacho de la mercancía y por último se registra la salida de la mercancía en el sistema.

8.3 Conteo físico del inventario

Para diseñar el flujograma del conteo de inventarios, será necesario definir en primera instancia el método de control a utilizar, para ello se utilizará el modelo ABC, que se basa en la utilización del principio de Pareto con el cual se logra identificar los productos más significativos para cada empresa en particular, Restrepo & Agudelo (2016) indican que esta clasificación permite determinar la importancia en términos económicos de los productos del inventario de una empresa, destacando los que por sus cantidades y valor dentro del inventario requieren de un control más estricto y los que necesitan menor control.

Para llevar a cabo esta clasificación, se tuvieron en cuentas las referencias de cada producto, las cantidades de las existencias y el costo unitario de cada referencia; luego se determinó el costo total del inventario y el porcentaje que ocupa cada uno de estos productos en el inventario total y el porcentaje del costo total sobre el valor total de inventario; posteriormente para determinar el % del valor acumulado de cada referencia, se determinó el % del producto sobre el inventario total y con este dato se calcula el % del inventario acumulado; finalmente se hizo la clasificación utilizando el método ABC, entendiéndose que las existencias tipo A son las que requieren un mayor control porque suponen el 80% del valor total del inventario y un 27% de las existencias; las Existencias tipo B requieren menor vigilancia porque suponen un 15% del valor total de inventario y un 45% de las existencias; finalmente se encuentran las tipo C las cuales suponen el 5% del valor total del inventario y el 28% de las existencias; las existencias tipo C es donde hay una inversión más baja por ello requieren poco control.

PRODUCTO	CANT	COSTO U	COSTO TOTAL	% VALOR	% VALOR ACOMU	% PROD. SOBRE EL INV	% INV ACOMULADO	TIPO DE PRODUCTO
TEQUILA 1800 REPOSADO	27	\$ 125,789	\$ 3,396,303	4.30%	4.30%	1.06%	1.06%	A
CHAMPAÑA MOET & CHANDON IMPERIAL BRUT	10	\$ 255,435	\$ 2,554,350	3.24%	7.54%	0.39%	1.45%	A
GINEBRA BULL DOG750	22	\$ 109,657	\$ 2,412,454	3.06%	10.59%	0.87%	2.32%	A
CHAMPAÑA DON PERIGNON BRUT	3	\$ 789,500	\$ 2,368,500	3.00%	13.60%	0.12%	2.44%	A
CHAMPAÑA VEUVE CLICQUOT BRUT ROSE	6	\$ 350,765	\$ 2,104,590	2.67%	16.26%	0.24%	2.67%	A
RON MEDELLIN GARRAFON	19	\$ 87,567	\$ 1,663,773	2.11%	18.37%	0.75%	3.42%	A
RON MEDELLIN AÑEJO 3 AÑOS X750	25	\$ 66,543	\$ 1,663,575	2.11%	20.48%	0.98%	4.40%	A
APERITIVO BOLS TRIPLE SEC X700	26	\$ 62,284	\$ 1,619,384	2.05%	22.53%	1.02%	5.43%	A
CHAMPAÑA MOET & CHANDON IMPERIAL ROSE	5	\$ 310,645	\$ 1,553,225	1.97%	24.50%	0.20%	5.62%	A
APERITIVO BOLS AMARETTO X700	33	\$ 46,865	\$ 1,546,545	1.96%	26.46%	1.30%	6.92%	A
WHISKY JOHNNIE WALKER DOUBLE BLACK	14	\$ 109,000	\$ 1,526,000	1.93%	28.39%	0.55%	7.47%	A
VINO PROTOs RIBERA DEL DUERO GRAN RESERVA TINTO	7	\$ 209,000	\$ 1,463,000	1.85%	30.24%	0.28%	7.75%	A
WHISKY MACALLAN 12 AÑOS TRIPLE CASK	6	\$ 236,000	\$ 1,416,000	1.79%	32.04%	0.24%	7.98%	A
WHISKY JOHNNIE WALKER GOLD LABEL RESERVE	10	\$ 139,000	\$ 1,390,000	1.76%	33.80%	0.39%	8.38%	A
APERITIVO APEROL	24	\$ 55,987	\$ 1,343,688	1.70%	35.50%	0.94%	9.32%	A
CAVA CODERNUI CLASICO BRUT	17	\$ 75,967	\$ 1,291,439	1.64%	37.14%	0.67%	9.99%	A
TEQUILA DON JULIO 70	5	\$ 245,890	\$ 1,229,450	1.56%	38.69%	0.20%	10.18%	A
CHAMPAÑA MOET CHAMDON IMPERIAL X375	9	\$ 135,856	\$ 1,222,704	1.55%	40.24%	0.35%	10.54%	A
WHISKY OLD PARR 12 AÑOS 750	14	\$ 85,900	\$ 1,202,600	1.52%	41.77%	0.55%	11.09%	A
WHISKY GLENFIDDICH 18 AÑOS	4	\$ 298,000	\$ 1,192,000	1.51%	43.28%	0.16%	11.25%	A
TEQUILA 1800 SILVER	9	\$ 127,654	\$ 1,148,886	1.46%	44.73%	0.35%	11.60%	A
GINEBRA HENKES GIN	25	\$ 45,768	\$ 1,144,200	1.45%	46.18%	0.98%	12.58%	A
WHISKY GLENFIDDICH 21 AÑOS	2	\$ 568,000	\$ 1,136,000	1.44%	47.62%	0.08%	12.66%	A
RON MEDELLIN GRAN SOLERA 19 AÑOS	14	\$ 79,867	\$ 1,118,138	1.42%	49.04%	0.55%	13.21%	A
VODKA ABSOLUT	14	\$ 75,000	\$ 1,050,000	1.33%	50.37%	0.55%	13.76%	A
WHISKY JOHNNIE WALKER 18 AÑOS	5	\$ 207,000	\$ 1,035,000	1.31%	51.68%	0.20%	13.96%	A
GINEBRA BOMBAL X750	13	\$ 79,456	\$ 1,032,928	1.31%	52.99%	0.51%	14.47%	A
GINEBRA HENDRICKS X750	6	\$ 167,890	\$ 1,007,340	1.28%	54.26%	0.24%	14.71%	A
TEQUILA DON JULIO REPOSADO	5	\$ 201,345	\$ 1,006,725	1.28%	55.54%	0.20%	14.90%	A
APERITIVO MARTINI ROSSO X750	15	\$ 66,923	\$ 1,003,845	1.27%	56.81%	0.59%	15.49%	A
WHISKY BUCHANANS SPECIAL 18 AÑOS	5	\$ 199,567	\$ 997,835	1.26%	58.07%	0.20%	15.69%	A
APERITIVO BOLS BLU X700	19	\$ 48,555	\$ 922,545	1.17%	59.24%	0.75%	16.44%	A
WHISKY GLENFIDDICH 12 AÑOS	6	\$ 150,000	\$ 900,000	1.14%	60.38%	0.24%	16.67%	A
CHAMPAÑA VEUVE CLICQUOT BRUT	3	\$ 299,567	\$ 898,701	1.14%	61.52%	0.12%	16.79%	A
WHISKY MACALLAN 12 AÑOS DOBLE CASK	4	\$ 220,000	\$ 880,000	1.11%	62.64%	0.16%	16.95%	A
TEQUILA PATRON AÑEJO	7	\$ 123,900	\$ 867,300	1.10%	63.73%	0.28%	17.22%	A
APERITIVO COINTREAU ANGERS FRANCE	10	\$ 85,780	\$ 857,800	1.09%	64.82%	0.39%	17.62%	A

WHISKY OLD PARR 12 AÑOS X500	11	\$ 67,000	\$ 737,000	0.93%	65.75%	0.43%	18.05%	A
APERITIVO BOLS DURAZNO X700	15	\$ 47,864	\$ 717,960	0.91%	66.66%	0.59%	18.64%	A
TEQUILA CHARRO GOLD	8	\$ 89,212	\$ 713,696	0.90%	67.57%	0.31%	18.95%	A
AGUARDIENTE ANTIOQUEÑO TAPA ROJA	22	\$ 31,780	\$ 699,160	0.89%	68.45%	0.87%	19.82%	A
VINO CASILLERO DEL DIABLO SHIRAZ X750	20	\$ 33,900	\$ 678,000	0.86%	69.31%	0.79%	20.61%	A
RON SAILOR JERREY	12	\$ 55,789	\$ 669,468	0.85%	70.16%	0.47%	21.08%	A
VINO PEDRIEL RESERVA MERLOT	12	\$ 55,768	\$ 669,216	0.85%	71.01%	0.47%	21.55%	A
WHISKY OLD PARR 18 AÑOS 750	3	\$ 216,000	\$ 648,000	0.82%	71.83%	0.12%	21.67%	A
RON TRICORNER BLANCO X375	33	\$ 18,765	\$ 619,245	0.78%	72.61%	1.30%	22.97%	A
WHISKY OLD PARR 12 AÑOS 1lt	5	\$ 121,000	\$ 605,000	0.77%	73.38%	0.20%	23.16%	A
APERITIVO MARTINI BIANCO X750	9	\$ 66,923	\$ 602,307	0.76%	74.14%	0.35%	23.52%	A
CAVA CODERNUI CLASICO BRUT ROSADO	8	\$ 74,934	\$ 599,472	0.76%	74.90%	0.31%	23.83%	A
VINO PROTOs RIBERA DEL DUERO RESERVA TINTO	4	\$ 135,000	\$ 540,000	0.68%	75.59%	0.16%	23.99%	A
WHISKY JOHNNIE WALKER BLACK LABEL 750	6	\$ 89,000	\$ 534,000	0.68%	76.26%	0.24%	24.22%	A
VINO LAMBRUSCO ROSSO TINTO X750	22	\$ 23,667	\$ 520,674	0.66%	76.92%	0.87%	25.09%	A
VINO ESPUMOSO FRIZZANTE TINTO	18	\$ 27,900	\$ 502,200	0.64%	77.56%	0.71%	25.80%	A
VINO CASILLERO DEL DIABLO ROSSE X750	15	\$ 32,678	\$ 490,170	0.62%	78.18%	0.59%	26.39%	A
VINO CASILLERO DEL DIABLO CABERNET SUAVIGNO X750	14	\$ 31,677	\$ 443,478	0.56%	78.74%	0.55%	26.94%	A
GINEBRA BOLS DRIN GIN X1L	4	\$ 109,567	\$ 438,268	0.56%	79.30%	0.16%	27.09%	A
VINO ESPUMOSO JP CHANET 750	13	\$ 33,678	\$ 437,814	0.55%	79.85%	0.51%	27.61%	A
WHISKY GLENFIDDICH 15 AÑOS	2	\$ 217,000	\$ 434,000	0.55%	80.40%	0.08%	27.68%	B
VINO CASTILLO DE LIRIA SHIRAZ TINTO	19	\$ 22,768	\$ 432,592	0.55%	80.95%	0.75%	28.43%	B
VINO LAMBRUSCO ROSADO X750	18	\$ 23,667	\$ 426,006	0.54%	81.49%	0.71%	29.14%	B
VINO CASILLERO DEL DIABLO CHARDONAY	11	\$ 36,788	\$ 404,668	0.51%	82.00%	0.43%	29.57%	B
TEQUILA DON JULIO BLANCO	2	\$ 199,365	\$ 398,730	0.51%	82.51%	0.08%	29.65%	B
CERVEZA CORONA	120	\$ 3,291	\$ 394,920	0.50%	83.01%	4.72%	34.37%	B
WHISKY JACK DANIEL'S JENNESSE	4	\$ 95,000	\$ 380,000	0.48%	83.49%	0.16%	34.53%	B
VINO SEPTIMA MALBEC X750	15	\$ 25,000	\$ 375,000	0.48%	83.96%	0.59%	35.12%	B
FOUR LOKO GOLD X473 ML	78	\$ 4,678	\$ 364,884	0.46%	84.43%	3.07%	38.18%	B
VINO LAMBRUSCO BIANCO	15	\$ 23,667	\$ 355,005	0.45%	84.88%	0.59%	38.77%	B
TEQUILA CAZADORES	4	\$ 88,412	\$ 353,648	0.45%	85.32%	0.16%	38.93%	B
CERVEZA CORONITA	150	\$ 2,208	\$ 331,200	0.42%	85.74%	5.90%	44.83%	B
VINO CASILLERO DEL DIABLO MALBEC X750	10	\$ 32,678	\$ 326,780	0.41%	86.16%	0.39%	45.22%	B
TEQUILA PATRON REPOSADO	2	\$ 160,338	\$ 320,676	0.41%	86.56%	0.08%	45.30%	B
WHISKY BUCHANANS MASTER	3	\$ 101,000	\$ 303,000	0.38%	86.95%	0.12%	45.42%	B
RON VIEJO DE CALDAS	6	\$ 49,804	\$ 298,824	0.38%	87.33%	0.24%	45.65%	B
WHISKY GRANTS X350ML	14	\$ 21,000	\$ 294,000	0.37%	87.70%	0.55%	46.21%	B
CERVEZA STELLA ARTOIS	88	\$ 3,254	\$ 286,352	0.36%	88.06%	3.46%	49.67%	B
VINO ESPUMOSO MIONETTO PROSECCO	12	\$ 23,667	\$ 284,004	0.36%	88.42%	0.47%	50.14%	B
FOUR LOKO FRUTOS ROJOS 473ML	60	\$ 4,678	\$ 280,680	0.36%	88.78%	2.36%	52.50%	B

VINO NORTON COLECCIÓN TORRONTES BLANCO X750	12	\$ 22,900	\$ 274,800	0.35%	89.13%	0.47%	52.97%	B
APERITIVO MARTINI EXTRA DRY	4	\$ 66,923	\$ 267,692	0.34%	89.46%	0.16%	53.13%	B
VODKA BOLS AMSTENDAMS X750	7	\$ 38,000	\$ 266,000	0.34%	89.80%	0.28%	53.40%	B
VODKA REYKA	6	\$ 42,980	\$ 257,880	0.33%	90.13%	0.24%	53.64%	B
VINO NORTON COLECCIÓN MERLOT	7	\$ 36,800	\$ 257,600	0.33%	90.46%	0.28%	53.91%	B
FOUR LOKO BLUE 473 ML	55	\$ 4,678	\$ 257,290	0.33%	90.78%	2.16%	56.08%	B
WHISKY BUCHANANS MASTER 1Lt	2	\$ 118,094	\$ 236,188	0.30%	91.08%	0.08%	56.15%	B
WHISKY GRANTS THE FAMILI RESERVE 1Lt	6	\$ 39,000	\$ 234,000	0.30%	91.38%	0.24%	56.39%	B
VINO ESPUMOSO FRIZZANTE BLANCO	8	\$ 29,002	\$ 232,016	0.29%	91.67%	0.31%	56.70%	B
VINO SANTA RITA MERLOT	6	\$ 38,000	\$ 228,000	0.29%	91.96%	0.24%	56.94%	B
VINO TOCONARL MERLOT X750	12	\$ 19,000	\$ 228,000	0.29%	92.25%	0.47%	57.41%	B
VINO NORTON SUAVIGNON BLANC X750	9	\$ 25,000	\$ 225,000	0.29%	92.53%	0.35%	57.77%	B
VINO SEPTIMA SHIRA X750	10	\$ 22,000	\$ 220,000	0.28%	92.81%	0.39%	58.16%	B
CERVEZA CLUB COLOMBIA NEGRA	115	\$ 1,870	\$ 215,050	0.27%	93.08%	4.52%	62.68%	B
WHISKY JOHNNIE WALKER BLACK LABEL 1Lt	2	\$ 104,000	\$ 208,000	0.26%	93.35%	0.08%	62.76%	B
CERVEZA BUDWEISER X315	100	\$ 2,033	\$ 203,300	0.26%	93.61%	3.93%	66.69%	B
RON TRICORNER AÑEJO X750	7	\$ 28,650	\$ 200,550	0.25%	93.86%	0.28%	66.97%	B
FOUR LOKO SANDIA X473ML	40	\$ 4,678	\$ 187,120	0.24%	94.10%	1.57%	68.54%	B
VINO MARQUES RISCAL TEMPRANILLO	4	\$ 45,800	\$ 183,200	0.23%	94.33%	0.16%	68.70%	B
TEQUILA CAZADORES	2	\$ 89,650	\$ 179,300	0.23%	94.56%	0.08%	68.78%	B
VINO MARQUES RISCAL RUEDA BLANCO X375	9	\$ 19,870	\$ 178,830	0.23%	94.78%	0.35%	69.13%	B
CERVEZA CLUB COLOMBIA DORADA	95	\$ 1,866	\$ 177,270	0.22%	95.01%	3.74%	72.87%	B
VINO CASILLERO DEL DIABLO SUAVIGNON BLANC	7	\$ 24,698	\$ 172,886	0.22%	95.23%	0.28%	73.14%	C
VINO ESPUMOSO FRIZZANTE ROSADO	6	\$ 27,900	\$ 167,400	0.21%	95.44%	0.24%	73.38%	C
CERVEZA CLUB COLOMBIA DOBLE MALTA	88	\$ 1,870	\$ 164,560	0.21%	95.65%	3.46%	76.84%	C
VINO ESPUMOSO MARTINI PROSECCO	4	\$ 38,096	\$ 152,384	0.19%	95.84%	0.16%	77.00%	C
VINO TOCARNAL SUAVIGNON BLANC	5	\$ 29,498	\$ 147,490	0.19%	96.03%	0.20%	77.19%	C
CERVEZA BUDWEISER PQ	80	\$ 1,791	\$ 143,280	0.18%	96.21%	3.15%	80.34%	C
VINO LAMBRUSCO ROSATO DELL'EMILIA	6	\$ 22,678	\$ 136,068	0.17%	96.38%	0.24%	80.57%	C
VINO SANTA RITA 120	5	\$ 27,000	\$ 135,000	0.17%	96.55%	0.20%	80.77%	C
VINO PROTOS RIBERA DEL DUERO ROSADO X750	4	\$ 33,000	\$ 132,000	0.17%	96.72%	0.16%	80.93%	C
VODKA GREY GOOSE X750	1	\$ 130,657	\$ 130,657	0.17%	96.88%	0.04%	80.97%	C
VINO MORANDE PIONERO SUAVIGNON BLANC	5	\$ 25,700	\$ 128,500	0.16%	97.05%	0.20%	81.16%	C
VINO NORTON DOC MALBEC	5	\$ 25,234	\$ 126,170	0.16%	97.21%	0.20%	81.36%	C
WHISKY GRANTS CHERRY CASK FINISH X5	20	\$ 6,000	\$ 120,000	0.15%	97.36%	0.79%	82.15%	C
VINO PROTOS RIBERA DEL DUERO CRIANZA TINTO	1	\$ 119,200	\$ 119,200	0.15%	97.51%	0.04%	82.19%	C
RON TRICORNER BLANCO X750	4	\$ 29,764	\$ 119,056	0.15%	97.66%	0.16%	82.34%	C
VINO PROTOS RIBERA DEL DUERO 27	1	\$ 109,700	\$ 109,700	0.14%	97.80%	0.04%	82.38%	C
WHISKY GRANTS FAMILY OWNED X5	18	\$ 6,000	\$ 108,000	0.14%	97.94%	0.71%	83.09%	C
VINO PROTOCOLO TINTO	4	\$ 25,890	\$ 103,560	0.13%	98.07%	0.16%	83.25%	C

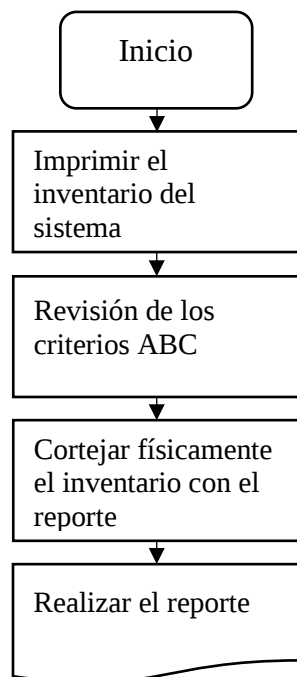
CERVEZA GROLSH	60	\$ 1,708	\$ 102,480	0.13%	98.20%	2.36%	85.61%	C
CERVEZA AGUILA LIGHT	60	\$ 1,700	\$ 102,000	0.13%	98.33%	2.36%	87.97%	C
CERVEZA HEINIKEN	33	\$ 2,846	\$ 93,918	0.12%	98.45%	1.30%	89.26%	C
VINO CASTILLO DE LIRIA R. CABERNET SUAVIGNON	3	\$ 31,098	\$ 93,294	0.12%	98.56%	0.12%	89.38%	C
VINO TIO PEPE X750	2	\$ 43,000	\$ 86,000	0.11%	98.67%	0.08%	89.46%	C
VINO PROTOCOLO BLANCO X750	3	\$ 27,689	\$ 83,067	0.11%	98.78%	0.12%	89.58%	C
CERVEZA AGUILA ORIGINAL	55	\$ 1,500	\$ 82,500	0.10%	98.88%	2.16%	91.74%	C
CERVEZA MICHELOB ULTRA	75	\$ 1,069	\$ 80,175	0.10%	98.98%	2.95%	94.69%	C
WHISKY GRANTS ALE CASK FINISH X5	13	\$ 6,000	\$ 78,000	0.10%	99.08%	0.51%	95.20%	C
VINO MORANDES GRAN RESERVA CHARDONNAY	2	\$ 38,900	\$ 77,800	0.10%	99.18%	0.08%	95.28%	C
CERVEZA NATIVA	49	\$ 1,578	\$ 77,322	0.10%	99.28%	1.93%	97.21%	C
WHISKY BUCHANANS DELUX 12 AÑOS	1	\$ 73,000	\$ 73,000	0.09%	99.37%	0.04%	97.25%	C
CERVEZA COSTEÑITA	55	\$ 1,305	\$ 71,775	0.09%	99.46%	2.16%	99.41%	C
VINO NORTON COLECCION MALBEC X750	2	\$ 33,000	\$ 66,000	0.08%	99.55%	0.08%	99.49%	C
RON MEDELLIN 8 AÑOS X375	2	\$ 31,657	\$ 63,314	0.08%	99.63%	0.08%	99.57%	C
VINO SANTA RITA TRES MEDALLAS MERLOT	3	\$ 21,000	\$ 63,000	0.08%	99.71%	0.12%	99.69%	C
VINO PROTOS VERDEJO BLANCO	2	\$ 27,000	\$ 54,000	0.07%	99.77%	0.08%	99.76%	C
VINO PROTOS RIBERA DEL DUERO ROBLE TINTO X750	1	\$ 42,000	\$ 42,000	0.05%	99.83%	0.04%	99.80%	C
WHISKY GRANTS THE FAMILI RESERVE 375	2	\$ 21,000	\$ 42,000	0.05%	99.88%	0.08%	99.88%	C
VINO MORANDE RESERVA CHARDONNAY X750	1	\$ 41,890	\$ 41,890	0.05%	99.93%	0.04%	99.92%	C
VINO SANTA RITA 120 CABERNET SUAVIGNON	1	\$ 29,000	\$ 29,000	0.04%	99.97%	0.04%	99.96%	C
VINO LAMRUSCO RUINITE ROSE	1	\$ 22,788	\$ 22,788	0.03%	100.00%	0.04%	100.00%	C
	2543		\$ 78,935,240					

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con López et al. (2020) la mercancía de tipo A cuyo valor representa mayor importancia en el inventario deben ser contados con mayor frecuencia, porque se debe ejercer un control más estricto sobre ellos, tanto en los procesos de compra, como en la verificación de existencias, pues las pérdidas por productos obsoletos, faltantes o excesos, pueden ocasionar mayores costos a la empresa; mientras que los productos del tipo B requieren de menor control que el anterior, pues deben ser evaluados con menos frecuencia, pero es importante llevar el registro de sus movimientos diarios, porque su importancia puede hacerlos pertenecer a la categoría A. Por último, se encuentran los productos de tipo C, que representan el porcentaje más pequeño del valor del inventario y requieren menor control.

Ahora, para el conteo físico de la mercancía se deberá llevar a cabo el siguiente proceso:

Figura 4. Flujograma conteo físico



Fuente: Elaboración propia

Para el conteo físico de los productos, el primer paso es la impresión de la información del sistema, en donde se detallan las existencias de cada uno de los productos; luego, se deben revisar los criterios de la clasificación ABC y los productos que pertenecen a cada categoría (ver anexo 8: Reporte del conteo físico); se corteja la información que se encuentra en el sistema con las cantidades físicas de cada producto, y se elabora el reporte que detalla los hallazgos de la revisión, y las diferencias que se presenten entre ambos datos.

8.4 Definición del sistema de información

Los diagramas de flujo anteriores representan el sistema de información, gestión y control de la empresa Dislicórdoba, estos flujogramas se elaboraron localizando las fallas más comunes en la administración de los inventarios, con el fin de presentar los datos enlazados y los elementos relevantes y de interés para la toma de decisiones. Esto es, el diseño de un sistema de información adaptado a los procesos esenciales de la compañía Dislicórdoba, para almacenar conocimiento sobre sus procesos más relevantes y que pueda ser usado por los miembros actuales y futuros de la organización.

En el cual se hará entrega de un prototipo del sistema de información para guardar la información asociada a la administración de los inventarios, el cual está modelado sobre hojas de cálculo de Microsoft Excel y facilita las actividades de control.

El sistema de información contiene los siguientes procesos:

Compras: corresponde a la actividad de adquisición del inventario de Dislicórdoba, es decir, la elaboración y recepción de los pedidos a los proveedores de la empresa.

Entradas: en esta categoría se agrupan los movimientos de entradas de mercancías, que representan un aumento en las existencias, es decir, incluye la adquisición de nueva mercancía desde un proveedor, que implica la entrada de productos en el almacén. En algunas ocasiones la empresa recibe obsequios, que también pueden ser registrados como entradas.

Salidas: aquí se incluyen las ventas de los productos que ofrece la empresa y que representan una disminución de sus existencias.

Conteo físico: es un proceso a través del cual la empresa en una fecha determinada puede verificar y ajustar su inventario físico y el de su sistema en unidades y en valores.

8.4.1 Objetivo del sistema de información

Recopilar, almacenar y difundir la información que apoyará a los empleados de la empresa en la toma de decisiones asociada a la administración de los inventarios y esto a su vez podrá contribuir a la mejora de los procesos administrativos y financieros.

8.4.2 Alcance

El sistema de información abarca las deficiencias diagnosticadas en la administración de inventarios de la empresa Dislicórdoba S.A.S, por lo que, su incorporación permitirá una mejora sustancial en las ventas, las compras de mercancías y la atención al cliente; una disminución en los costos asociados con pérdidas, excedentes y faltantes, y en general en los costos de almacenamiento del inventario. Con relación al número de empleados que pueden aprovechar el sistema para el cumplimiento de sus funciones, es posible afirmar que tiene un gran alcance, porque puede ser usado por los vendedores, jefe de bodega, auxiliar contable y todos los cargos que participan en las actividades de adquisición y venta de las bebidas alcohólicas; pero también,

es de suma importancia para la gerencia y la junta de socios, al contribuir a la toma de decisiones y la administración del activo más determinante de la empresa.

8.4.3 *Modo de Implementación*

Por el momento el sistema de información, gestión y control de inventarios de la empresa Dislicórdoba, está constituido por una matriz en Excel, donde se encuentran las cantidades actuales del inventario y se deben ingresar las entradas y salidas de cada uno de los productos, y el periodo de tiempo en el que se efectúa el movimiento. La matriz contiene las fórmulas necesarias, para que automáticamente se vaya actualizando la información y se conozcan en tiempo real las cantidades de los productos.

Es válido destacar, que el sistema de información propuesto podrá ser implementado de forma tradicional o haciendo uso de la tecnología, es decir, será decisión de la empresa si mantiene esta información en libros y formatos físicos o si desea aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación para trasladar cada una de las etapas y procedimientos propuestos a los sistemas empresariales o software que adquieran en el futuro. Esto significa, que el sistema de información propuesto dará el soporte a los principales procesos de la empresa Dislicórdoba, independientemente del medio que se utilice para su ejecución.

8.4.4 *Recomendaciones*

A continuación, se muestran algunas recomendaciones que se le hacen a la empresa para el buen funcionamiento del sistema de información, gestión y control:

- ✓ La empresa debe contar con un plan permanente de mejora y desarrollo para el sistema de información, y en caso de detectar debilidades en alguna etapa se deben implementar las

acciones correctivas, de lo contrario, se podrá ver en riesgo la administración eficiente de los inventarios y se podrán presentar sobrecostos.

- ✓ Los flujogramas elaborados generan conocimientos que deben ser presentados y explicados al personal de la empresa, considerando las actividades que desempeñan y su relación con los procesos abordados. Solo así se podrá alcanzar el objetivo fundamental del sistema de información, gestión y control propuesto, que es la mejora de los procesos administrativos y financieros.

- ✓ Cuando se llegue a la fase de implementación del sistema de información y se dé la utilización del mismo por parte de los empleados que intervienen cotidianamente en los procesos estudiados, deberá llevarse a cabo un procedimiento de retroalimentación o feedback, para identificar los fallos que posee el sistema de información o las mejoras que puede recibir.

- ✓ Se deben implementar estándares de almacenamiento en los que la seguridad de la mercancía y la organización sean pilares fundamentales. Así se podrá garantizar el correcto almacenamiento y se facilitarán las ventas y los controles diarios.

- ✓ Determinar los cargos y las funciones del personal que se encargará de la administración de los inventarios.

- ✓ Para llevar a cabo los conteos cíclicos, es necesario realizar un cronograma, en el cual se defina la periodicidad y los responsables de dicha actividad.

8.4.5 Documentos para el Funcionamiento Eficiente del Sistema

La empresa Dislicórdoba S.A.S no cuenta con todos los documentos necesarios que se deben utilizar para el sistema de información, gestión y control de inventarios, los cuales son indispensables para respaldar los movimientos que se realizan en los procesos de compras,

ventas, control, conteo de inventarios. En razón a lo expuesto se diseñaron los siguientes formatos:

- ✓ Orden de requerimiento: es una solicitud escrita al jefe de compras, que muestra los productos que necesitan reposición. (ver anexo 2).
- ✓ Orden de Compra: es un documento en donde se solicita por escrito los productos que se desean adquirir al proveedor (ver anexo 3).
- ✓ Control de entradas y salidas: registra el ingreso de mercancías, ya sea por compras o la salida de mercancías por la venta a los clientes de la empresa; también muestra el saldo de cada uno de los productos (ver anexo 4).
- ✓ Informe de recepción: es un documento que contiene la lista de productos que se recibieron en bodega durante una fecha determinada y de un proveedor en específico (ver anexo 5).
- ✓ Factura de ventas: es el documento mercantil negociable que se emite y entrega a los clientes por la transferencia de los productos (ver anexo 6).
- ✓ Orden de despacho: es un documento que describe la cantidad, características, descripciones de los productos que se despachan de la bodega de la empresa a los clientes (ver anexo 7).
- ✓ Reporte del conteo físico: es el documento que manifiesta las inconsistencias que se presenten entre el conteo físico de la mercancía y los valores que se encuentran en el sistema (ver anexo 8).

9 CONCLUSIONES

El mercado actual se ha caracterizado por ser vertiginoso y competitivo, por lo que las empresas deben reconocer sus puntos débiles y tomar las medidas necesarias para subsanarlos. En el caso de las empresas comerciales, uno de los componentes que determina la competitividad es el manejo que se le den a los inventarios de mercancías, porque de esto depende que cada vez que un cliente busque un producto, la empresa pueda ponerlo a su disposición. Y considerando que los consumidores actuales exigen menores tiempos y costos de transacción, productos de calidad, y que las empresas puedan responder rápidamente a sus demandas, es indispensable que este tipo de sociedades cuenten con sistemas de información, gestión y control de inventarios para alcanzar las expectativas de sus clientes y aumentar la productividad en los tiempos y movimientos dentro de sus bodegas.

El diagnóstico y análisis de las actividades actuales de la empresa Dislicórdoba, permitieron determinar que uno de los inconvenientes más destacados es la ineficiente planificación, control y registro de sus inventarios, que conlleva a múltiples errores durante los procesos de compra y venta de los productos que manejan dentro de su portafolio. La problemática se agudiza cuando se van a realizar las compras de mercancías, porque la empresa no conoce de antemano sus necesidades y por tanto se generan costos elevados por requerimientos innecesarios o adicionales. Es por ello que se deben determinar acciones para que el manejo de los inventarios de su almacén se haga de la manera más rentable posible, porque al ser el comercio su actividad principal, está poniendo en riesgo su rentabilidad, competitividad y sostenibilidad; la empresa debe tener claridad sobre los niveles de inventario que debe mantener, el periodo de tiempo en que se deben reabastecer y el tamaño de cada uno de sus pedidos.

De igual manera, se pudo reconocer que los empleados no se encuentran capacitados en materia de gestión y control de inventarios, porque se lleva a cabo un proceso de compras empírico y deficiente, los conteos no son cíclicos, existe poco control e incluso desinterés en registrar la información en tiempo real; lo que se ve reflejado en la insatisfacción de los clientes por los largos tiempos de espera y la pérdida de productos y dinero. Y además de afectar el quehacer cotidiano de la empresa, tiene implicaciones en la toma de decisiones por la falta de claridad y confiabilidad de la información.

El sistema de información, gestión y control de inventarios propuesto le permitirá a la empresa Dislicórdoba ofrecer un mejor servicio de atención al cliente, garantizar la seguridad, calidad y respaldo de sus productos, atender las demandas de sus clientes en el menor tiempo posible y no perder ventas por no tener suficiente inventario para completar los pedidos; también podrá disminuir los costos generados por excesos de mercancías, las pérdidas por obsolescencia y desaparición de las bebidas y los demás problemas expuestos a lo largo del informe. Sin embargo, para alcanzar el máximo rendimiento del inventario, la empresa debe presentar el sistema de información a sus empleados, capacitarlos y comprometerlos, para que aprovechen esta herramienta y puedan contar con información completa y detallada de las existencias en tiempo real, para facilitar sus funciones y obtener una mejora en su desempeño.

10 BIBLIOGRAFÍA

- Bayas, I. Y., & Martínez, M. C. (2017). La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 37(13), 109-129. Obtenido de <file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/Dialnet-LaGestionDeInventarioComoFactorEstrategicoEnLaAdmi-7169805.pdf>
- Cristóbal, L. A., Ascencio, E. G., & Robles, M. L. (2017). El inventario como determinante en a rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. *Retos*, 13 (7),. Obtenido de <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/13.2017.08https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/13.2017.08>
- Dick, F. A. (2018). *Diseño de una herramienta de productividad: Sistema de inventario y facturación para microempresas y pequeñas empresas*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/29193/1/Tesis.pdf>
- Fernández, A. C. (2018). *Gestión de inventarios*. Antequera, Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=s1cpEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=+gesti%C3%B3n+de+inventarios&ots=mCgiiN40Uv&sig=rHb4hU-dSY7O5pyVWr7vteQ9kuw#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20inventarios&f=false>
- González, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. Arequipa, Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL. Obtenido de

file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf

Huilcapi, S., & Gallegos, D. (2020). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa.

Revista Espacios, 42(40), 11-23. Obtenido de

<http://www.revistaespacios.com/a20v41n40/a20v41n40p02.pdf>

Ileana, D., Salazar, M.a. L., & Fabre, A. Z. (2017). Los inventarios y sus efectos en la liquidez de las empresas comerciales. *Contribuciones a la Economía*, 17(3). Obtenido de

<https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2017i2017-0305.html>

López, D. B., Valbuena, M. A., Martínez, J. C., & Cabrera, A. F. (2020). *Propuesta de aplicación de reingeniería de procesos en la planeación de compras y gestión de inventarios para la empresa del sector de alimentos Aromasynt S.A.S.* Bogotá:

Universidad El Bosque. Obtenido de

<https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/4257>

Marqués, A. O., Domínguez, S. P., Durán, J. T., & Gómez, A. R. (2017). Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa.

Liderazgo Estratégico, 7(1), 1-12. Obtenido de

file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/3261-

Texto%20del%20art%C3%ADculo-5773-1-10-20181016.pdf

Monje, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana. Obtenido de

[https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-](https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf)

[investigacion.pdf](https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf)

- Mousalli, G. (2015). *Métodos y diseños de investigación cuantitativa*. Mérida: Revista researchgate. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Mousalli/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa/links/575b200a08ae414b8e4677f3/Metodos-y-Disenos-de-Investigacion-Cuantitativa.pdf
- Navarrete, C. V., & Gutiérrez, O. P. (2017). Métodos para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de inventarios. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(22), 29-38. Obtenido de file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/Dialnet-MetodosParaMejorarLaEficienciaYLaTomaDeDecisionesE-6151210.pdf
- Palella, S., & Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa, cuarta edición*. Caracas: Fedupel.
- Pardo, L. E. (2020). *Fuentes y Recursos de Información I*. Universidad de La Salle. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1008&context=elearning_humanidades_estudios_sociales
- Valero, Ó. M., & Sánchez, L. F. (2016). Modelo de control óptimo para el sistema Producción-Inventarios. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(16), 35-44. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215048805004.pdf>
- Verdugo, Á. T. (2011). Guía de fuentes de información iberoamericana. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 142-175. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2991/299123992008.pdf>
- Vergara, I. P., Laguna, A. M., García, C. V., & Ocampo, D. M. (2013). *Un modelo de gestión de inventarios para una empresa de productos alimenticios*. Cali, Colombia: Universidad de Buenaventura. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v34n2/rii11213.pdf>

11 ANEXOS

Anexo 1: Entrevista

Entrevista a empleados Dislicórdoba SAS

Con la presente entrevista se pretende comprender la situación actual de la empresa en cuanto a su gestión y control de inventarios.

1. Nombre del funcionario
2. Cargo
3. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?
4. ¿De qué forma se lleva a cabo el proceso de compras dentro de la empresa?
5. ¿Cómo se llevan los registros de ésta?
6. ¿De qué forma se lleva a cabo el registro de salida de mercancías de la empresa?
7. Si se presentan excedentes o agotamientos en los productos, ¿Qué realiza la empresa para llevar un control de estas situaciones?
8. ¿Se cuenta con un flujograma que detalle las acciones necesarias para el control de los inventarios?

ORDEN DE REQUERIMIENTO					
Dislicordoba S.A.S					
NIT: 900.733.613-7					
Solicitado por		N° orden		Fecha emisión	
Proveedor		NIT		Fecha entrega	
Dirección		Télefono		Fecha aprobación	
Código	Cantidad	Unidad	Descripción	Stock de almacén	Observaciones
300040					
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Nombre y apellido		Nombre y apellido		Nombre y apellido	
Cargo		Cargo		Cargo	
Fecha		Fecha		Fecha	
Firma		Firma		Firma	

Anexo 3: Orden de compra

ORDEN DE COMPRA Dislicordoba S.A.S NIT: 900.733.613-7 					
Fecha		OC	DC0000001		
Proveedor		NIT			
Dirección		Télefono			
Código	Producto	Presentación	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
300040	CERVEZA AGUILA LIGHT				-
					-
					-
					-
					-
					-
					-
					-
					SUBTOTAL
					IMPUESTO
					ENVIO
					OTRO
					TOTAL
Comentarios o instrucciones especiales					-
Elaborado por _____ Autorizado por _____ Si usted tiene alguna pregunta o inconveniente póngase en contacto con nosotros a nuestro e-mail: dislicórdobasas@gmail.com					

Anexo 4: Registro de entradas y salidas

[illegible]

Anexo 5: Informe de Recepción

Informe de Recepción de mercancías			
Dislicordoba S.A.S NIT: 900.733.613-7			
Fecha _____		Pedido de compra N° _____	
Proveedor _____		Fecha del pedido _____	
Domicilio _____		Solicitud de compra N° _____	
		Fecha de la solicitud _____	
Código	Producto	Cantidad recibida	Descripción
300040	CERVEZA AGUILA LIGHT		
Observaciones			
Elaborado por _____ Autorizado por _____			

Anexo 6: Factura de venta

FACTURA DE VENTAS				
BUSCAR CLIENTES		BUSCAR VENDEDOR		BUSCAR PRODUCTO
			GUARDAR FACTURA	LIMPIAR FACTURA
Dislicordoba S.A.S				
N° FACTURA		FECHA	Ejecutivo De Ventas	
F0002		10/06/2022	Documento Ejecutivo	
			TIPO DE PAGO	
			FECHA DE PAGO	10/06/2022
CLIENTE				
CÉDULA				
DIRECCIÓN				
TELÉFONO				
CÓDIGO	PRODUCTO	PRECIO DE VENTA	CANTIDAD	TOTAL
			SUBTOTAL	-
			IVA	-
			DESCUENTO	-
			FINANCIACIÓN	-
			TOTAL A PAGAR	-

Anexo 7: Orden de despacho

ORDEN DE DESPACHO				
Dislicordoba S.A.S				
NIT: 900.733.613-7				
Nombre del cliente				
Domicilio		Fecha emisión		
Ciudad		Fecha entrega		
Teléfono		Fecha aprobación		
Código	Cantidad	Unidad	Precio unitario	Valor total
			SUMA	
			IVA	
			TOTAL	
Elaborado por _____ Autorizado por _____				

Anexo 8: Reporte del conteo físico

TOMA FÍSICA APLICADA								
Dislicordoba S.A.S								
NIT: 900.733.613-7								
Fecha			Solicitado por			N° conteo		
Código	Producto	Costo promedio	Cantidad Física	Costo físico	Cantidad sistema	Costo sistema	Cantidad ajustada	Costo a ajustar
300040								
VALOR DEL INVENTARIO FÍSICO								0
Elaborado por _____ Autorizado por _____								