



Plan de mejoramiento para la optimización del área de inventarios en Market la 73
S.A.S., ubicado en el distrito especial de Barrancabermeja

Modalidad: Proyecto de investigación

Autores

Ricardo Hernandez Vergara
CC: 1.096.182.346
Linda Lucia Quintero Meza
CC: 1.121.531.674

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS Y EMPRESARIALES
Tecnología En Gestión Empresarial
Barrancabermeja, 28/11/2025**



Plan de mejoramiento para la optimización del área de inventarios en Market la 73
S.A.S., ubicado en el distrito especial de Barrancabermeja

Modalidad: Proyecto de investigación

Ricardo Hernandez Vergara
CC: 1.096.182.346
Linda Lucia Quintero Meza
CC: 1.121.531.674

Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnólogo en Gestión Empresarial

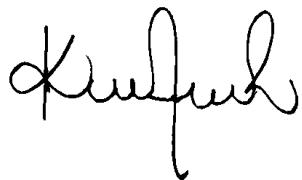
DIRECTOR
Oscar Augusto Bueno Cadena

Grupo de investigación – DIANOIA

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS Y EMPRESARIALES
Tecnología En Gestión Empresarial
Barrancabermeja, 28/11/2025

Nota de Aceptación
Aprobado en cumplimiento de los requisitos
Exigidos por las Unidades Tecnológicas de Santander
para optar por el título de Tecnólogo en Gestión Empresarial
según acta de Comité de Trabajo de Grado
número FCSE-GE&ADM-II-2025-17

Con la fecha 28-11-2025



Firma del Evaluador
Katherine Alfaro Rapalino



Firma del Director
Oscar Augusto Bueno Cadena

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con profundo amor y cariño a mi mamá y a mi papá, por ser mi mayor fuente de motivación, fortaleza, enseñanza y superación. A mi familia, y a mi hija perruna, por llenarme cada día de amor, compañía y alegría. A mi compañero de trabajo de grado, por su compromiso, apoyo incondicional y dedicación durante todo este proceso académico. Y a todas aquellas personas que, con sus palabras de aliento y respaldo constante, me inspiraron a seguir adelante y a culminar esta meta tan significativa en mi vida personal y profesional.

Linda Lucia Quintero Meza

AGRADECIMIENTOS

Antes que nada, queremos agradecer a Dios por darnos la fortaleza, la sabiduría y la salud necesarias para culminar con éxito esta etapa tan importante en nuestra formación profesional. Su guía fue fundamental en cada paso del camino.

Agradecemos profundamente a la Universidad Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), por brindarnos no solo conocimientos académicos, sino también experiencias, valores y aprendizajes que nos ayudaron a crecer tanto personal como profesionalmente.

A la empresa Market La 73 S.A.S., gracias por abrirnos sus puertas y permitirnos desarrollar este proyecto de mejoramiento. Su apoyo, confianza y disposición en cada fase del proceso fueron clave para llevarlo a cabo con éxito.

A nuestros directores de proyecto, la profesora Katherine Alfaro y el Oscar Augusto Bueno Cadena, les extendemos nuestro más sincero agradecimiento por su orientación, compromiso y acompañamiento constante. Su guía fue esencial para alcanzar los objetivos que nos propusimos desde el inicio.

También queremos reconocer a todos los docentes de las UTS, quienes con su dedicación, exigencia y valiosos aportes enriquecieron nuestra formación y nos impulsaron a dar siempre lo mejor de nosotros. Y, por supuesto, a nuestras familias, compañeros y amigos: gracias por estar ahí, por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional. Gracias por creer en nosotros y por ser parte de este logro que hoy celebramos con orgullo y gratitud.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. ESTADO DEL ARTE.....	15
2. MARCO REFERENCIAL	25
2.1. MARCO TEÓRICO	25
2.2. MARCO CONCEPTUAL	26
2.2.1. INVENTARIO	26
2.2.2. GESTIÓN DE INVENTARIOS	27
2.2.3. CLASIFICACIÓN ABC	27
2.2.4. ROTACIÓN DE INVENTARIOS	28
2.2.5. SOFTWARE DE INVENTARIOS	28
2.2.6. ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING).....	29
2.2.7. PLAN DE MEJORAMIENTO	29
2.2.8. EFICIENCIA	29
2.2.9. ORGANIZACIÓN	30
2.3. MARCO LEGAL.....	30
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.1.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.1.3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	34
3.1.5. PROCEDIMIENTOS O FASES DE LA INVESTIGACIÓN	34
4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO	36

4.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1: ANALIZAR EL ESTADO ACTUAL DEL ÁREA DE INVENTARIOS EN MARKET LA 73 S.A.S., MEDIANTE DIAGNÓSTICO Y RECOLECCIÓN DE DATOS PARA IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	36
4.1.1. ACTIVIDAD N°1	36
4.1.2. ACTIVIDAD N°2	38
4.1.3. ACTIVIDAD N°3	41
4.1.4. ACTIVIDAD N°4	44
4.1.5. ACTIVIDAD N°5	44
4.1.6. ACTIVIDAD N°6	46
4.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2: DISEÑAR UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA OPTIMIZAR EL ÁREA DE INVENTARIOS UTILIZANDO METODOLOGÍAS DE DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EFICIENTES.....	48
4.2.1. ACTIVIDAD N°1	48
4.2.2. ACTIVIDAD N°2	50
4.2.3. ACTIVIDAD N°3	52
4.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 3: ANALIZAR LOS CAMBIOS Y LA RETROALIMENTACIÓN GENERADA DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DE MARKET LA 73 S.A.S. 73	
5. RESULTADOS	75
5.1. RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÉTODO PEPS Y REORGANIZACIÓN DE LA BODEGA.....	75
5.1.1. SITUACIÓN INICIAL: DESORDEN Y PÉRDIDAS OPERATIVAS	75
5.1.2. INTERVENCIÓN: APLICACIÓN DE MÉTODO PEPS Y REDISEÑO FÍSICO	75
5.1.3. RESULTADOS CUANTITATIVOS	76
5.1.4. IMPACTO EN EL EQUIPO	79
5.2. RESULTADOS TRAS IMPLEMENTAR LA CLASIFICACIÓN ABC	80
5.3. RESULTADOS DEL PLAN PILOTO DEL SISTEMA DIGITAL DE INVENTARIO.....	82
5.4. RESULTADOS DEL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ENTRE ÁREAS.	85
5.4.1. IMPACTO GENERAL EN EL EQUIPO SOBRE LOS CAMBIOS REALIZADOS	87
6. CONCLUSIONES	91
7. RECOMENDACIONES	92
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
9. ANEXOS.....	97
9.1. ANEXO A: FORMATO DE ENTREVISTA PARA CAJEROS	97
9.2. ANEXO B: FORMATO PARA ENTREVISTA PARA ENCARGADO DE COMPRAS	98
9.3. ANEXO C: FORMATO DE ENTREVISTA PARA LOS DE LOGÍSTICA	99
9.4. ANEXO D: FORMATO DE ENTREVISTA PARA LA ADMINISTRADORA	100

9.5. ANEXO E: CRONOGRAMA DE VISITAS	101
9.6. ANEXO F: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA PARA APLICAR LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	102
9.7. ANEXO G: FORMATO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO .	103
9.8. ANEXO H: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS.....	108
9.9. ANEXO I: FORMATOS DE ENTREVISTAS RESPONDIDOS.....	111

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Cronograma de visitas para la aplicación de entrevistas	42
Figura 2 Carta de autorización para la aplicación de entrevistas en Market la 73 S.A.S .	43
Figura 3 Croquis de la bodega Market la 73. Propuesto para la organización física bajo el método PEPS	54
Figura 4 Zona de recepción de mercancía en la bodega Market la 73	55
Figura 5 Recepción y organización de mercancía nueva en la bodega Market la 73	56
Figura 6 Estantería bajo el método PEPS en la bodega del Market la 73.....	57
Figura 7 Área de envases y desechos de la bodega del Market la 73.....	58
Figura 8 Instructivos visuales para la zona de la bodega	59
Figura 9 Diagrama de flujo del proceso de inventario bajo el metodo PEPS	61
Figura 10 Herramienta de clasificación ABC utilizada para la categorización de productos	67
Figura 11 Revisión de tutoriales del sistema Conexión POS durante el proceso de aprendizaje	68
Figura 12 Plantilla diseñada en Excel para el control físico de inventarios en la categoría de licores	69
Figura 13 Reporte digital de inventario generado desde el sistema Conexión POS	70
Figura 14 Ajuste de inventario ejecutado en el sistema Conexión POS durante el plan piloto	71
Figura 15 Creación del canal de comunicación interna del área de inventarios.....	73
Figura 16 Pérdidas mensuales de productos del inventario antes y después de la implementación del método PEPS.....	77
Figura 17 Comportamiento del valor del inventario tras la aplicación del método de clasificación ABC	81
Figura 18 Reporte de inventario digital del plan de mejoramiento antes del plan piloto....	83
Figura 19 Plantilla física de control de inventario diseñada en Excel para comparación con el sistema	84
Figura 20 Evidencias del canal de comunicación “Inventarios MT73” utilizado para reportes y seguimiento de inventario	86
Figura 21 Evidencias del canal de comunicación “Inventarios MT73” utilizado para reportes y seguimiento de inventario	86
Figura 22 Encuesta de percepción del personal frente al plan de mejoramiento del área de inventarios	89
Figura 23 Resultados de la encuesta de percepción aplicada al personal del área de inventarios	90
Figura 24. Tipos de Investigación.....	¡Error! Marcador no definido.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Fuentes web consultadas sobre gestión de inventarios y sus aplicaciones prácticas	37
Tabla 2 Matriz de análisis de entrevistas	46
Tabla 3 Diagnóstico del área de inventario - fortalezas identificadas	47
Tabla 4 Diagnóstico del área de inventario - debilidades identificadas	47
Tabla 5 Diagnóstico del área de inventarios - oportunidades de mejora	48
Tabla 6 Etapas del proceso de gestión de inventario bajo el método PESP	60
Tabla 7 Productos de la categoría A según el método de clasificación ABC	63
Tabla 8 Productos de la categoría B según el método de clasificación ABC	64
Tabla 9 Productos de la categoría C según el método de clasificación ABC	65
Tabla 10 Resultados cuantitativos del plan de mejoramiento en el área de inventario....	76
Tabla 11 Comparativo del área de bodega antes y después de la implementación del método PEPS	78
Tabla 13.	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN EJECUTIVO

La propuesta tiene como finalidad mejorar la gestión del área de inventarios en Market la 73 S.A.S., ubicada en Barrancabermeja, Santander. El uso actual del software de inventario por parte de la organización es inadecuado, lo que genera inconsistencias en los registros, escasez y pérdidas financieras. Ante esta situación, el trabajo se presenta como un proyecto de investigación cuyo principal objetivo es analizar el estado actual de la gestión de inventarios a través de un diagnóstico claro, desarrollar un plan que incluya estrategias prácticas como la efectividad del software y la clasificación de productos, y analizar la teoría y casos similares. Para lograrlo, la metodología pasa por recolectar información a través de entrevistas, observación directa de procedimientos y visitas periódicas a la empresa, lo que permitirá realizar un diagnóstico realista.

En consecuencia, se espera contar con un plan de mejora aplicable a las operaciones diarias, que refuerce los controles de entrada y salida, reduzca errores en los registros y garantice el máximo desempeño. Además, se espera que este trabajo sirva de apoyo a la organización en la toma de decisiones y como referencia para futuras investigaciones sobre gestión empresarial.

En conclusión, este proyecto busca brindar soluciones prácticas y sustentables que permitan a Market la 73 optimizar su gestión de inventarios, reducir las pérdidas financieras y lograr una gestión de activos más organizada y eficiente.

PALABRAS CLAVE: inventarios, mejora, control, organización, eficiencia.

INTRODUCCIÓN

El control de inventario siempre ha sido un tema clave para las organizaciones sin importar su tamaño. Una gestión deficiente puede generar problemas como pérdidas financieras, escasez de productos y problemas de planificación. Sin embargo, con una buena gestión, una empresa puede responder mejor a la demanda y tomar decisiones mucho más seguras. (Raffino & Equipo Editorial, 2025)

Con el tiempo, se han desarrollado diversas herramientas para mejorar la calidad de la gestión de inventarios, entre ellos la teoría de inventarios, la clasificación ABC y los sistemas ERP. Estas iniciativas se han materializado en herramientas que han ayudado a las empresas a organizar sus productos, priorizando los más importantes y aprovechando mejor la tecnología. Por ejemplo, en una plataforma llamada Oracle se señala que una buena gestión de inventarios “ayuda a garantizar que la empresa tenga suficiente stock disponible para satisfacer la demanda de los clientes sin mantener una cantidad de existencias que provoque costos innecesarios o restar eficacia operativa”. (Hearson, 2024)

Este proyecto propone optimizar el área de inventario en Market 73 con base en estas teorías y con un enfoque en la realidad actual. Utilizaremos métodos teóricos como prácticos, que combinan revisiones bibliográficas con análisis directo de la situación actual, con el fin de desarrollar estrategias para mejorar la organización de productos y así apoyar la gestión administrativa.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, la gestión de inventarios juega un papel importante en el éxito organizacional. Sin un control adecuado, pueden ocurrir exceso de stock o desabastecimiento, lo que puede poner en riesgo las finanzas y operaciones de la empresa. A nivel global, las empresas enfrentan situaciones difíciles en este aspecto, ya que, por la falta de buenas estrategias, produce un impacto negativo en su equilibrio económico y productividad. (Flores, E, Flores, & L, 2023)

Esta problemática también se ve reflejada en Colombia, donde muchas empresas enfrentan desafíos iguales, debido a la falta de estrategias efectivas para ayudar a la optimización de inventarios. Según un estudio de la Revista Reflexiones Contables, uno de los principales retos en el país, es el poco uso de tecnologías y métodos de control, lo que afecta la toma de decisiones y el rendimiento empresarial. (Duarte & Angie, 2021)

En el distrito especial de Barrancabermeja, la empresa Market la 73 S.A.S., está presentando un problema en su gestión de inventarios, y aunque cuenta con software de inventarios, no se está usando de manera eficiente, lo que impide tener un informe detallado y un control adecuado de las entradas y salidas de los productos. Por ende, los registros presentan inconsistencias, lo que ha provocado desabastecimiento y pérdidas económicas. Por ello, es necesario implementar un plan de mejora que optimice la gestión de inventarios. Con base a lo anterior, surge la pregunta:

¿Qué efecto tendría un plan de mejora en la gestión del área de inventarios de Market la 73 S.A.S., de Barrancabermeja, Santander?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La gestión de inventarios, es muy importante en el funcionamiento efectivo de cualquier negocio. (López, 2024). En Market la 73, el software de inventario no se está utilizando de manera correcta, esto afecta el control y la eficiencia en la administración de los productos.

Esto ha ocasionado salidas y entradas, de productos, sin un control preciso, lo que provoca desabastecimiento afectando la estabilidad de la empresa. Para arreglar esta situación, es necesario implementar un plan de mejora que optimice el uso del software. Esto, ayudara a tener un mejor control, en la entrada y salida de productos, evitando errores en el registro y así poder reducir perdidas.

Según un artículo publicado en una revista “los inventarios en una organización son muy importantes, ya sea en una empresa PYME o de gran tamaño. Tener un control de forma avanzada implica poseer una mayor supervisión del stock, bajar costos y acelerar el cumplimiento de la demanda. (Camacho Z, y otros, 2021). Esto demuestra la importancia de optimizar el área de inventarios en Market la 73, para evitar pérdidas. Al lograr tener un sistema más eficiente, la empresa podrá mejorar su planificación, garantizar el stock y fortalecer la competitividad.

Este proyecto de las Unidades Tecnológicas de Santander – Sede Barrancabermeja, fortalece la línea de investigación DIANOIA y tiene como propósito servir de apoyo a otros estudiantes, brindándoles una guía clara para entender y proponer ideas que fortalezcan el ámbito empresarial.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar un plan de mejoramiento para optimizar la gestión del área de inventarios en Market la 73 S.A.S., en Barrancabermeja, mediante un análisis de su sistema actual y la implementación de estrategias que permitan un control más claro y eficiente de los productos, disminuyendo el desabastecimiento, las pérdidas económicas y facilitando la toma de decisiones dentro de la organización.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar el estado actual del área de inventarios en Market la 73 S.A.S mediante diagnóstico y recolección de datos para identificar oportunidades de mejora.
2. Diseñar un plan de mejoramiento para optimizar el área de inventarios utilizando metodologías de diagnóstico y estrategias de gestión eficientes.
3. Analizar los cambios y la retroalimentación generada durante la implementación del plan de mejoramiento en el área de inventarios en Market la 73 S.A.S.

1.4. ESTADO DEL ARTE

A nivel internacional se encontró un proyecto de investigación titulado **“PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO”** de la universidad Politécnica Salesiana, Ecuador, 2024. Del programa de Ingeniería Industrial. (Vélez & Orlando, 2024). **Resumen:** El presente estudio se centró en el diseño e implementación de mejoras al sistema de gestión de inventarios de una

distribuidora de productos de consumo masivo, con el propósito de corregir deficiencias identificadas en los procesos de control, adquisiciones y planificación, las cuales estaban impactando negativamente la competitividad y rentabilidad de la empresa. La investigación adoptó un enfoque de métodos mixtos. Se aplicaron encuestas a 35 trabajadores, se realizó observación directa y se emplearon herramientas analíticas como el diagrama de Ishikawa y el diagrama de Pareto para diagnosticar las principales fallas del sistema. A partir de los hallazgos, se propuso un nuevo modelo de gestión de inventarios basado en el enfoque DRP, complementado con la clasificación ABC, técnicas de pronóstico, definición de políticas de inventario y establecimiento de indicadores de gestión clave.

Como resultado, el diagnóstico reveló que la empresa gestionaba sus inventarios de forma empírica, lo que generaba acumulación innecesaria de productos, vencimiento de productos, desorganización en la distribución y desabastecimiento. La implementación de la propuesta permitió una reestructuración efectiva de los niveles de inventario, una mayor coordinación de la red logística, mejoras en los procesos de adquisición y una optimización del flujo de productos entre proveedores, almacenes y puntos de venta.

El estudio concluye que la adopción de un sistema estructurado de planificación y control de inventarios, apoyado en herramientas como el DRP y la clasificación ABC, permite responder con mayor precisión a la demanda del mercado, reducir costos operativos, optimizar el uso de recursos y fortalecer la competitividad de la empresa. Y también, se le recomendó, realizar evaluaciones periódicas del sistema implementado para asegurar su adaptación continua a las condiciones cambiantes del entorno.

Conector: Este proyecto de investigación guarda estrecha relación con la problemática identificada en nuestra propuesta para Market La 73 S.A.S., ya que en ambos contextos se muestra la carencia o el uso inadecuado de un sistema de control de inventarios. Mientras que en la distribuidora ecuatoriana la gestión empírica derivó en pérdidas y desorganización operativa, en nuestro caso, el mal aprovechamiento del software actual ha originado errores de registro y ausencia de datos confiables. La experiencia analizada proporciona herramientas prácticas, como la implementación del modelo DRP y la clasificación ABC, que resultan pertinentes y adaptables a nuestro entorno. Además, refuerza la importancia de establecer indicadores de gestión y fortalecer las capacidades del personal, aspectos que también han sido contemplados en nuestro plan de mejora. Este estudio demuestra que es posible optimizar los procesos logísticos incluso en empresas medianas del sector comercial, siempre que se apliquen estrategias adecuadas.

A nivel internacional un proyecto de investigación titulado “**ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN UNA EMPRESA COMERCIAL, CUSCO 2021**”, de la Universidad Privada Norbert Wiener, Perú. En la facultad de Ingeniería y Negocios. (Llanos Uriarte, 2021). **Resumen:** El presente estudio fue desarrollado con el propósito de diseñar estrategias que optimicen la gestión de inventarios de materiales de construcción en una empresa ubicada en Urubamba, Cuzco. El principal problema identificado radica en la inexistencia de un sistema efectivo para el manejo de materiales almacenados, lo cual ha generado pérdidas por deterioro, exceso o falta de stock, así como errores logísticos derivados de información inexacta, dificultando la toma de decisiones acertadas. Se aplicó un enfoque mixto con una perspectiva holística, que combinó tanto análisis cuantitativo como cualitativo. Para la recolección de datos se realizaron entrevistas a actores clave de la organización (gerente administrativo, contador y jefe de almacén),

además de revisión documental y observación directa. El análisis de la información se apoyó en el software Atlas. Ti, permitiendo identificar patrones y construir un diagnóstico integral de la situación.

Los hallazgos evidenciaron que, si bien la empresa contaba con manuales de procedimiento, estos no eran aplicados de forma efectiva. Esta situación, sumada a la falta de capacitación del personal responsable del almacén, provocaba constantes errores en el control de inventarios.

Como conclusión, se propuso la actualización de los procedimientos manuales, la implementación de un sistema de gestión adecuado, la capacitación continua del personal y la adopción de herramientas como la clasificación ABC para organizar y priorizar los materiales según su importancia.

Conector: Este estudio se vincula con la propuesta de mejora para Market La 73 S.A.S., ya que ambas investigaciones abordan deficiencias en el control de inventarios, especialmente en organizaciones donde los procedimientos, aunque establecidos, no se aplican correctamente o no han sido integrados con tecnologías apropiadas. En el caso de la empresa de Cuzco, el problema radicaba en la ineficaz aplicación de manuales de procedimiento; mientras que en Market La 73, la dificultad surge por el uso inadecuado del software de inventarios disponible. Ambos escenarios coinciden en que la falta de capacitación y seguimiento en el área de almacén puede generar pérdidas significativas. Las estrategias abordadas en este estudio como la capacitación del personal, la implementación de métodos de clasificación como el ABC, y la importancia de registros organizados, sirven como guía para validar que, incluso con recursos limitados, es posible optimizar la gestión de inventarios si se actúa con planificación y disciplina.

A nivel nacional se encontró el siguiente proyecto de investigación titulado **“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA SEGURIDAD DEL SECTOR BANCARIO”**, desarrollado en la Universidad ECCI, ubicada en la ciudad de Bogotá. (Mejía Guapendo & Yepes Capador, 2023). **Resumen:** La presente investigación tuvo como objetivo diseñar una propuesta para optimizar la gestión de inventarios en una Empresa de Seguridad Bancaria Nacional (EDSB), la cual enfrentaba constantes faltantes de stock en su almacén. Esta situación afectaba directamente su rentabilidad, productividad y niveles de satisfacción del cliente. La solución propuesta consistió en la implementación de un sistema ERP, orientado a centralizar la información, automatizar los procesos operativos y mejorar el control de los inventarios. La investigación adoptó un enfoque mixto, integrando elementos cualitativos y cuantitativos. Para el análisis del entorno y de los factores que influían en la problemática, se utilizaron herramientas como el análisis PESTEL, el diagrama de Ishikawa y la matriz de riesgos. Estas permitieron identificar tanto causas internas, como externas, que impactaban negativamente en las operaciones logísticas del almacén.

Entre los principales resultados, se identificó una gestión desorganizada del inventario, con exceso y faltantes de stock, ausencia de indicadores clave y limitaciones tecnológicas. La implementación del ERP propuesto permitiría integrar las áreas críticas, reducir tiempos de respuesta, proyectar compras con mayor precisión y tomar decisiones más estratégicas.

Finalmente, se concluye que el uso adecuado de herramientas tecnológicas, como un sistema ERP ajustado a las necesidades específicas del negocio, tiene un impacto significativo en la eficiencia operativa, la competitividad empresarial y la reducción de riesgos asociados a la gestión de inventarios. La digitalización de

procesos logísticos se presenta, así como un paso clave para alcanzar una administración más eficiente y sostenible.

Conector: Este proyecto, a nivel nacional, se vincula directamente con nuestra propuesta de mejora para Market La 73 S.A.S., ya que ambos estudios parten de una problemática común: la necesidad de optimizar el sistema de gestión de inventarios ante deficiencias que afectan el desempeño organizacional. En el caso de la EDSB, la carencia de una herramienta tecnológica eficaz dificultaba el control adecuado del inventario; en Market La 73, el problema radica en el mal uso del software ya implementado. A pesar de las diferencias entre sectores económicos, ambas investigaciones coinciden en que una gestión deficiente de inventarios puede provocar consecuencias financieras, incumplimientos con clientes y decisiones empresariales equivocadas. Este estudio nacional refuerza la importancia de contar con procesos estructurados, soluciones tecnológicas adaptadas y personal capacitado, aspectos fundamentales que también han sido vistos en nuestra propuesta de mejoramiento.

A nivel nacional se ha encontrado un trabajo de investigación titulado “**PROUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL MANEJO DE INVENTARIO DE LOS ALMACENES DE MATERIAS PRIMAS DE LA EMPRESA SUN CHEMICAL COLOMBIA S.A.S – SEDE YUMBO**”, elaborado en la Institución Universitaria Antonio José Camacho, Santiago de Cali, de la Facultad de Ciencias Empresariales. (Salinas Z & Rodriguez D, 2023). **Resumen:** El objetivo del proyecto fue mejorar la gestión del inventario de materia prima en Sun Chemical en Yumbo. La empresa tenía varias deficiencias en sus procesos logísticos, como grandes cantidades de productos de lento movimiento, entregas tardías desde la fábrica, errores en el registro manual, organización del inventario y ajustes constantes, lo que resultaba en pérdidas millonarias cada mes. Para abordar este problema, los autores utilizaron una

metodología mixta que combinó el análisis de datos reales de la empresa, entrevistas con personal operativo y técnico, observación directa de los procesos y herramientas como árboles de problemas, matrices FODA y análisis de causa raíz. A partir de este estudio se proponen tres soluciones principales: utilizar el módulo SAP WM para controlar los movimientos del almacén en tiempo real, utilizar tecnología de selección de idioma para optimizar las operaciones del almacén y desarrollar políticas basadas en el modelo Just Time (JIT) para optimizar la rotación innecesaria de inventario.

Como resultado, se desarrolló un plan paso a paso para automatizar, configurar y adaptar todo el sistema de almacén, desde la recolección hasta el envío.

Se concluye que, con la ayuda de herramientas tecnológicas adecuadas y una correcta planificación interna, la empresa puede reducir costos, evitar desperdicios, optimizar recursos y cumplir con los tiempos de entrega, aumentando así la competitividad y la eficiencia operativa.

Conector: Este proyecto está estrechamente relacionado con lo que queremos lograr con Market la 73. Aunque los dos casos involucran sectores diferentes, el problema de fondo es el mismo: una gestión de inventarios que no da los resultados esperados. En Sun Chemical, los controles inadecuados provocaron retrasos y pérdidas, algo que también se ha vivido en la empresa Market la 73, especialmente cuando el software no se utiliza correctamente o no se registran claramente las entradas y salidas de un producto.

A nivel local un proyecto de investigación titulado **“PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN DEL INVENTARIO EN LA EMPRESA SERVILLANTAS LA 36”** de la Facultad de ingeniería industrial desarrollado en la Universidad

Cooperativa de Colombia (UCC), ubicada en la ciudad de Barrancabermeja, Santander, de la Facultad de Ingeniería Industrial. (Rueda C, 2021). **Resumen:** El objetivo de esta investigación fue mejorar el control de inventario, ya que la empresa venía manejando todo de manera manual, lo que generaba desorden y pérdida de tiempo al momento de buscar productos o atender a los clientes. Esta propuesta se centró en diseñar e implementar una base de datos en Excel que permitiera llevar un registro más claro de las entradas y salidas de llantas, organizadas por tipo, medida y ubicación, y facilitar el proceso de búsqueda y de información.

Conector: Este proyecto se relaciona con nuestra propuesta porque aborda una problemática muy similar: el mal manejo del inventario por falta de herramientas adecuadas o por el mal uso de las que ya existen. Al igual que Servillantas la 36, en Market la 73 también necesita fortalecer su control de productos, ya que el mal uso del software de inventarios actual está generando inconsistencias, perdidas y desabastecimientos. El caso de Servillanta nos muestra que no siempre se necesita tecnología avanzada para obtener buenos resultados; muchas veces, con lo que ya se tiene y una buena organización, se puede mejorar bastante. Este ejemplo nos motiva a seguir con nuestro plan de mejoramiento, enfocado capacitar al personal y sacar el máximo provecho del sistema actual de la empresa.

También a nivel local se encontró un proyecto de investigación titulado **“ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS, LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS Y LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE AYUDA SOLIDARIA – SECCIONAL BARRANCABERMEJA (ANDAS)”,** desarrollado en la Universidad Cooperativa de Colombia – Sede Barrancabermeja, de la Facultad de Ingenierías. (Toro R, 2025). **Resumen:** El propósito central de esta investigación fue mejorar los procesos operativos de la Asociación ANDAS, con énfasis en la gestión de

inventarios, a fin de lograr un control más riguroso, un mejor seguimiento y una distribución eficiente de los insumos necesarios para el desarrollo de sus programas sociales y de atención a víctimas del conflicto armado en Colombia. En la metodología incluyó un diagnóstico operativo detallado y un análisis de los procesos internos, apoyado en técnicas de la ingeniería industrial. Se aplicaron herramientas como la clasificación ABC, el método de Cantidad Económica de Pedido (EOQ) y el costo promedio ponderado. Asimismo, se realizó un inventario físico, se implementó un sistema de codificación de productos y se estableció un formato de registro estandarizado. La estrategia se complementó con principios de Lean Management y Gestión de Calidad Total (TQM), para fomentar una cultura de eficiencia y mejora continua.

Antes de la intervención, el área de inventarios de ANDAS funcionaba sin lineamientos claros: los productos carecían de codificación, los registros eran obsoletos y la trazabilidad era prácticamente inexistente. Tras la implementación de la propuesta, se logró establecer un sistema estructurado que permitió reducir tiempos de operación, minimizar errores en los pedidos y asegurar una mejor disponibilidad de insumos para atender las necesidades de las comunidades beneficiarias. Esto no solo elevó la eficiencia operativa, sino que también incrementó la satisfacción del personal interno y de los usuarios de los servicios.

Ya para concluir, la integración de herramientas logísticas y administrativas adecuadas demostró ser clave para mejorar el desempeño institucional de ANDAS, facilitando el uso racional de los recursos y fortaleciendo su misión social. Esta experiencia evidencia cómo, incluso en organizaciones sin ánimo de lucro, la gestión eficiente de inventarios puede marcar una diferencia sustancial en el cumplimiento de sus objetivos.

Conector: Este caso aporta enseñanzas relevantes para el contexto del Market La 73 S.A.S., ya que expone cómo una mala gestión de inventarios puede afectar la eficiencia operativa, independientemente del tipo de organización. Si bien ANDAS se enfoca en labores sociales y Market La 73 en actividades comerciales, ambas comparten el reto de gestionar correctamente sus inventarios para cumplir con su misión de forma eficaz. La experiencia de ANDAS nos demuestra que aplicar principios de organización, control y planificación estratégica, como el uso de EOQ, la clasificación ABC o el diseño de formatos únicos, no solo es posible sino altamente beneficioso, incluso cuando los recursos son limitados. Esta referencia sirve como respaldo clave para argumentar la viabilidad y pertinencia de nuestro plan de mejora, reafirmando que, con voluntad, disciplina y un enfoque técnico adecuado, es factible transformar la manera en que se gestionan los inventarios.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico

La gestión de inventario es un tema crítico para cualquier negocio, ya que se relaciona con el hecho de que los productos estén disponibles cuando se necesitan y que se utilicen correctamente. Una buena gestión evita tanto el exceso de recursos, que puede generar costos innecesarios, como el desabastecimiento, que puede afectar el servicio al cliente y las finanzas de la organización. (Valenzuela V, Benalcázar D, & Delgado S, 2024)

Entre las teorías que sustentan este trabajo se encuentra la gestión de inventarios, que proporciona principios para organizar y controlar las entradas y salidas de productos. El objetivo es encontrar un equilibrio entre lo que la empresa debe tener y los gastos que representa, buscando siempre que el inventario sea una herramienta de apoyo a las decisiones y no un problema.

También es importante la clasificación ABC, que divide los productos en tres grupos según su importancia. Los productos tipo A son los más valiosos o los de más rápido movimiento, los productos B tienen un peso moderado y los productos C son los menos importantes. Este enfoque ayuda a centrar los esfuerzos en los productos que realmente tienen el mayor impacto en el negocio, obteniendo un control más efectivo sobre los recursos disponibles. (Serrano G, Maturano M, & Castellanos L, 2023)

Finalmente, el concepto de sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) explica cómo la tecnología puede integrar diversas funciones organizativas, como compras, ventas y mantenimiento. Al consolidar los datos en un único sistema, se minimizan

los errores facilitando, que todos los datos estén actualizados y eso permite que todos los trabajadores puedan acceder más fácilmente, lo que hace que la gestión de datos sea más fácil y confiable. (Haro, Martínez, Chango, Zambrano, & Zambrano, 2023)

Estas teorías respaldan el trabajo propuesto porque resaltan varias formas de mejorar la gestión de inventarios y muestran que las herramientas y técnicas adecuadas pueden reducir las pérdidas, optimizar las operaciones y fortalecer la competitividad de una empresa.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. *Inventario*

El inventario representa todos los activos que mantiene una empresa, ya sea para la venta directa, su uso en la producción o para el mantenimiento del negocio. No se limita a los productos terminados; también incluye las materias primas, los insumos y las herramientas utilizadas en el proceso. Es importante para la planificación de compras, para evitar pérdidas por desabastecimiento o exceso de stock y para comprender las operaciones diarias de una empresa. En la plataforma Shopify se explica que el inventario corresponde al “*stock de bienes que una empresa tiene a mano para vender o utilizar en la producción de bienes para la venta, incluyendo materias primas, productos en curso de fabricación, productos acabados y suministros*”. (Shopify, 2024)

2.2.2. Gestión de inventarios

La gestión de inventario puede entenderse como la tarea diaria de garantizar que el inventario esté siempre disponible cuando se necesite, sin faltantes ni excedentes. Es un esfuerzo por mantener el equilibrio: tener suficiente para satisfacer la demanda, pero sin acumularlo hasta el punto de generar costos innecesarios ni desperdiciar recursos. Implica organizar, revisar y tomar decisiones sobre lo que entra, lo que sale y lo que debe almacenarse para el buen funcionamiento de la empresa. En la plataforma Slimstock se explica que la gestión de inventario es “*el proceso de supervisar y controlar el flujo de productos dentro de una empresa, desde la adquisición hasta el almacenamiento y su eventual distribución o venta*”, destacando su importancia para la rentabilidad y competitividad del negocio. (Yagüe, 2025)

2.2.3. Clasificación ABC

La clasificación ABC permite identificar los productos más importantes para el cliente. En lugar de una sola categoría, los artículos se dividen en tres categorías (A, B y C) según su importancia para la empresa. Esto permite a la gerencia centrarse en lo más importante y así, teniendo una mayor atención a los productos que mantiene el negocio en marcha. En la plataforma AR Racking se habla que el método ABC “*es un sistema para segmentar y organizar los productos de un almacén en base a su importancia, relevancia para la empresa, valor económico, beneficios aportados, rotación generada, etc.*” (AR Racking STORAGE SOLUTIONS, 2025)

2.2.4. *Rotación de inventarios*

La rotación de inventario mide la rapidez con la que se mueve el inventario del almacén; es decir, la frecuencia con la que se vende y se repone mercancía anualmente. Esto demuestra claramente el flujo de capital invertido en el inventario. Cuando las ventas son altas, significa que los productos se mueven rápidamente, lo que ayuda a liberar recursos y mantener fresco el stock. Por otro lado, si la rotación de inventario es demasiado baja, siempre existe el riesgo de acumulación, costos de almacenamiento innecesarios y roturas. En Mecalux se explica que este indicador *“mide las veces que una compañía ha vendido y repuesto sus existencias en la bodega durante un periodo específico”*, y muestra cómo una rotación efectiva ayuda a planificar mejor, aumentar las ganancias y adaptar una empresa al mercado. (MECALUX, 2025)

2.2.5. *Software de inventarios*

Cuando hablamos de software de inventarios, nos referimos a herramientas que ayudan a reducir el caos día a día: software que permite controlar las entradas y salidas de inventario, el stock restante y la ubicación de cada elemento. No es complicado ni técnico, pero es una gran ayuda para evitar confusiones, reducir errores y tomar mejores decisiones cuando hay presión para reabastecer o despachar. En Softland Colombia describe que un software de inventario *“es un programa que facilita la gestión al contabilizar los bienes necesarios para fabricar o atender la demanda de los clientes, haciendo seguimiento de entradas y salidas en tiendas, fábricas o almacenes”*. (Softland, 2022)

2.2.6. *ERP (Enterprise resource planning)*

El ERP es como el corazón tecnológico de una empresa: permite que todos los departamentos, incluidos finanzas, compras, producción, inventario y recursos humanos, trabajen juntos y sean más eficientes, precisos, eficaces y efectivos. En Wolters Kluwer se explica que el software ERP “*es un sistema que permite una gestión unificada de las diferentes áreas de la empresa (laboral, comercial, compras, logística, producción, financiera, etc.) con acceso a la información en tiempo real*”, lo que demuestra su valor en el ahorro de tiempo, reducción de costos y aumento en la competitividad de las empresas. (Wolters Kluwer, 2025)

2.2.7. *Plan de mejoramiento*

Un plan de mejora es una guía bien estructurada que identifica las áreas del proceso que no funcionan de una buena manera y determina cómo mejorarlas. Sirve como una herramienta práctica para organizar acciones, asignar responsabilidades y gestionar cronogramas, garantizando así que las actividades se realicen de forma más eficiente y organizada. En el sitio HEFLO se define como “*un plan de mejora de procesos que describe los pasos que una organización tomará para analizar, rediseñar y optimizar un proceso de negocio*”, destacando además que este plan ofrece un “camino claro para el perfeccionamiento continuo”. (Patel, 2025)

2.2.8. *Eficiencia*

La eficiencia implica hacer más con menos, optimizando el uso de los recursos disponibles para lograr mejores resultados. Es cuando las empresas logran satisfacer la demanda de un producto sin desperdiciar tiempo, dinero ni recursos. En EAE Business School describe la eficiencia como “*la relación que existe entre la*

producción de output de una empresa y la cantidad de recursos o input utilizados para ello" y enfatiza que cobra mayor relevancia cuando se pueden hacer las mismas (o más) cosas utilizando los mismos o menos recursos, lo que explica por qué es importante optimizar el trabajo y hacer que las cosas funcionen mejor y de forma más económica. (EAE Business School, 2022)

2.2.9. Organización

La organización es la forma en que las personas dentro de una empresa se conectan y trabajan juntas para conseguir un objetivo común. No se trata sólo de jerarquías y títulos, sino de organizar el trabajo para que todo el mundo sepa qué debe hacer, cómo hacerlo y con quién dirigirse. Esto permite que las tareas fluyan, que los recursos se utilicen de forma eficiente y que los objetivos se alcancen de forma eficiente. En la plataforma Concepto se define como "*un sistema social formado por un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común a lograr dentro de un tiempo, espacio y cultura determinada*". (Rffino & E Editorial, 2025)

2.3. Marco legal

La optimización en el área de inventarios en Market La 73 debe estar soportada en la normatividad colombiana vigente que orienta a las empresas sobre cómo gestionar adecuadamente los registros contables, administrativos y financieros.

En primer lugar, el **Código de Comercio Colombiano (Decreto 410 de 1971)** establece que todo comerciante debe llevar libros de contabilidad organizados, dentro de los cuales se incluyen los inventarios. Esto significa que cada empresa tiene la responsabilidad de contar con un control claro y verificable de los productos

que posee, lo que respalda la necesidad de optimizar los procesos relacionados con el inventario. (Presidencia de la República Colombiana, 1971)

De igual manera, la **Ley 1314 de 2009** reglamenta la aplicación de las **Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para PYMES**, que definen cómo se deben reconocer, valorar y presentar los inventarios en los estados financieros. Esta normativa promueve que las organizaciones utilicen criterios contables uniformes y transparentes, lo que fortalece la confiabilidad de la información para la toma de decisiones. (Congreso de la República de Colombia, 2009)

Por otro lado, el **Estatuto Tributario (Decreto 624 de 1989)** exige a las empresas llevar un control adecuado de los inventarios para efectos fiscales. Esta obligación permite que la declaración de impuestos sea veraz y evite sanciones, lo que hace aún más importante optimizar los registros del área de inventarios. (Presidencia de la República de Colombia, 1989)

Adicionalmente, la **Ley 527 de 1999**, que regula el comercio electrónico y los mensajes de datos, reconoce la validez de los registros digitales. Esto es especialmente relevante para la optimización del área de inventarios, ya que gran parte del control puede realizarse a través de plataformas tecnológicas, garantizando que la información digital tenga respaldo jurídico. (Congreso de la República de Colombia, 1999)

Finalmente, si dentro del manejo de inventarios se recopilan datos de proveedores o clientes, aplica la **Ley 1581 de 2012**, que establece las normas de protección de datos personales en Colombia. Esta ley obliga a que toda información sensible sea tratada con autorización y bajo medidas de seguridad que eviten su mal uso. (Congreso de la República de Colombia, 2012)

Estas disposiciones legales respaldan la misión de investigación central de Market
La 73 de garantizar que el procesamiento legal y de la información sea transparente,
justo y completo.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. *Tipo de investigación*

El presente proyecto sigue un método descriptivo. Esto implica observar y describir los procesos sin modificarlos para comprenderlos mejor. En nuestro caso, esta es la forma en que podemos saber cómo se gestiona el inventario, actualmente, en la empresa Market la 73 S.A.S., En nuestro caso, este método es el apropiado porque podemos explicar claramente cómo se organiza actualmente el inventario, identificando como son las entradas y salidas de los productos. Esta definición nos permitió identificar las deficiencias existentes y sentar las bases para desarrollar un plan de mejora que satisfaga las necesidades reales de la empresa.

3.1.2. *Enfoque de la investigación*

el proyecto se basa en una orientación mixto que combina investigación cualitativa y cuantitativa, lo que permite el análisis de datos teóricos y numéricos. Esta elección es importante porque, por un lado, necesitamos comprender las percepciones de los empleados y sus dificultades con la gestión de inventario y, por otra parte, es necesario considerar factores como los niveles de stocks, las ventas y la rotación de los productos. La combinación de estas dos perspectivas nos brinda una visión completa y relevante de la situación, lo que facilita el desarrollo de soluciones adecuadas para la empresa.

3.1.3. Método de la investigación

El proyecto sigue un enfoque de investigación deductivo, partiendo de conceptos generales y aplicándolos a situaciones específicas. Esto significa que hemos trabajado con teorías de gestión de inventario, como el sistema de clasificación ABC y la vincularemos con la situación actual en Market la 73 S.A.S. De esta manera, podremos extraer conclusiones fundamentadas que servirán de base para el plan de mejoramiento y así adaptarlo a la realidad de la empresa.

3.1.4. Técnicas de recolección de información

Se incluyeron entrevistas semiestructuradas con gerentes de inventario y trabajadores, verificación de procesos y revisión de formularios y documentación de registro existentes. Estas técnicas deben proporcionar información relevante y escrita para la gestión continua de los productos.

3.1.5. Procedimientos o fases de la investigación

El desarrollo de este proyecto se realizó en cuatro fases, que son las siguientes:

3.1.5.1 Fase 1. Diagnóstico inicial

Se realiza un análisis detallado de la situación actual para identificar las principales debilidades y oportunidades de mejora mediante la observación directa y la recopilación de datos.

3.1.5.2 Fase 2. Diseño del plan de mejora

Con base en los hallazgos del diagnóstico inicial, se desarrollaron estrategias para satisfacer las necesidades actuales de la empresa integrando prácticas y herramientas de gestión eficientes.

3.1.5.3 Fase 3. Implementación

El plan propuesto se pondrá en práctica, a modo de prueba, dentro de la empresa con el objetivo de evaluar su aplicabilidad.

3.1.5.4 Fase 4. Evaluación de impacto

Se determinó el impacto de la implementación del plan de mejora en la gestión de inventarios, se midieron los beneficios y se identificaron los ajustes necesarios para el fortalecimiento y desarrollo.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

4.1. Objetivo específico 1: analizar el estado actual del área de inventarios en Market la 73 S.A.S., mediante diagnóstico y recolección de datos para identificar oportunidades de mejora.

4.1.1. Actividad N°1

Con el fin de cumplir el primer paso del objetivo específico N°1, se investigó en diversas fuentes web y recursos en línea sobre gestión de inventarios. El objetivo principal fue comprender cómo se utilizan en la práctica herramientas como la clasificación ABC, la rotación de inventarios, el uso de software especializado y sistemas ERP, con el fin de sentar una base sólida para futuros diagnósticos en Market la 73 S.A.S.

Para el desarrollo de esta actividad, se consultaron sitios web académicos, blogs especializados y portales empresariales que ofrecen información práctica y actualizada sobre gestión de inventarios. Este ejercicio no solo reforzó los conocimientos teóricos, sino que también identificó ejemplos aplicables en organizaciones comerciales de tamaño similar, lo que constituye una valiosa contribución para el desarrollo del análisis de la situación real de la empresa.

A continuación, se presentan, a través de una tabla, las principales fuentes revisadas:

Tabla 1 Fuentes web consultadas sobre gestión de inventarios y sus aplicaciones prácticas

NOMBRE DE LA PÁGINA	TÍTULO	¿DE QUÉ HABLA?	LINK
Mecalux	La rotación de inventarios: clave para la eficiencia de la bodega	Explica qué es la rotación de inventarios, cómo calcularla y por qué es clave para reducir costos y optimizar el stock.	https://www.mecalux.com.co/blog/rotacion-de-inventarios
Cerca Technology	Gestión de inventarios: ¿Qué es y cómo se debe realizar?	Define el concepto de inventario, describe los tipos más comunes y ofrece consejos prácticos para controlarlo en pequeñas y medianas empresas.	https://www.cercatechnology.com/gestion-de-inventarios/
AR Racking	Método ABC de inventarios en almacén: que es	Presenta el método ABC, sus criterios de clasificación y cómo ayuda a priorizar recursos en el almacén.	https://www.ar-racking.com/co/blog/metodo-abc-de-clasificacion-de-inventarios-origen-caracteristicas-y-ventajas/
SAP	¿Qué es ERP?	Explica qué es un ERP, su funcionamiento y las ventajas que ofrece al integrar procesos como compras, ventas y logística.	https://www.sap.com/latin-america/products/erp/what-is-erp.html
Softland	Beneficios de un software de inventario	Detalla qué es un software de inventarios, sus principales funciones y cómo ayuda a controlar entradas y salidas de productos.	https://softland.com/co/beneficios-de-un-software-de-inventario/

Fuente: Elaboración propia (2025)

Gracias a esta actividad, se estableció un marco de referencia claro y actualizado para la gestión de inventario. La información obtenida nos permitió identificar las mejores prácticas, las debilidades comunes y las posibles soluciones para Market la 73 S.A.S., lo que sentó las bases para la siguiente fase del proyecto.

4.1.2. Actividad N°2

El proceso de recolección de datos, de la empresa, se recopilo mediante entrevistas semiestructuradas, asignadas a cuatro empleados clave en Market la 73, directamente involucrados en la gestión de inventario: la cajera, la encargada de compras, el administrador y el auxiliar de logística.

El objetivo de esta herramienta es recopilar información confiable sobre el registro de las entradas y salidas de los productos, el uso del software de inventario, la organización de los productos y la comunicación entre las áreas pertinentes. Esto complementará el diagnóstico inicial e identificará los cambios necesarios en la gestión de inventario de la empresa.

Dado que cada entrevistado tenía un puesto diferente y desempeñaba tareas específicas dentro del sistema de inventario, se formularon preguntas diferentes. Esto significa que las preguntas que se le hacen a la cajera son diferentes a las que se le hacen al encargado de compras, administrador o auxiliar de logística, por lo que cada persona respondió según sus conocimientos y función específicos en la gestión de inventarios.

A continuación, preguntas de la entrevista por cargo.

4.1.2.1 Cajero (responsable de ventas y salidas de productos)

- ¿Qué dificultades encontraba al registrar la salida de productos en el sistema durante la facturación?

- ¿Con qué frecuencia los productos que intenta facturar no están registrados o aparecen con otro nombre en el sistema?
- ¿Qué hace cuando va a realizar una venta y no encuentra el producto en el sistema?
- ¿Qué tan claras son las descripciones de los productos en el sistema?
- ¿Con qué frecuencia nota diferencias entre lo que aparece en el sistema y lo que realmente hay en stock físico?

4.1.2.2 Encargado de compras (responsables de cargar el inventario y registrar las entradas)

- ¿Cómo registra las compras en el sistema de inventario y que dificultades se presenta en el proceso?
- ¿Qué tan clara es la información que recibe de los proveedores para registrar los nuevos productos en el software?
- ¿Qué inconveniente se generan por falta de comunicación entre el área de compras y bodega al momento de recibir mercancía?
- ¿Con qué frecuencia nota errores en las cantidades o descripciones al momento de cargar productos nuevos?
- ¿Qué herramientas considera necesarias para mejorar el control de entradas de la mercancía?

4.1.2.3 Administrador (encargado de toda la operación)

- ¿Qué tan confiable considera la información de inventarios generada por el sistema?
- ¿Qué dificultades enfrenta para coordinar la comunicación entre compras, bodega y caja?
- ¿Cómo afectan las inconsistencias del inventario en la toma de decisiones administrativas?
- ¿Qué medidas implementa para reducir pérdidas por desabastecimiento o exceso de productos?
- ¿Qué tan capacitado considera al personal para el manejo del software de inventario?

4.1.2.4 Auxiliar de logística (responsable de la recepción, almacenamiento y distribución)

- ¿Qué dificultades encuentra al recibir y organizar la mercancía en bodega?
- ¿Cómo se asegura de que los productos recibidos coincidan con lo registrado en el sistema?
- ¿Qué tan difícil es localizar los productos dentro de la bodega y qué problemas se presentan?

- ¿Con qué frecuencia detecta que lo registrado en el sistema no corresponde con el inventario físico?

- ¿Qué métodos considera necesarios para mejorar la organización de los productos en la bodega?

4.1.3. Actividad N°3

Para garantizar la validez y la ética del proceso de recopilación de datos, se solicitó la autorización formal de Market la 73 para realización de los instrumentos de investigación desarrollados para este proyecto. Estos instrumentos se desarrollaron mediante entrevistas semiestructuradas con empleados que desempeñaban funciones clave en el departamento de inventario.

El propósito de la solicitud de autorización fue asegurar la participación voluntaria de los colaboradores en el proceso, sin interrupciones en las operaciones de la empresa y garantizar la transparencia del estudio.

Como parte de este proceso, además de la carta de autorización, se proporcionó un cronograma de visita a la empresa que indicaba las fechas, horas y lugares para la administración de los instrumentos. Este cronograma permitió a la gerencia coordinar los lugares adecuados para las entrevistas sin interrumpir la actividad normal.

La gerencia de la empresa autorizó que las entrevistas se realizaran en los horarios acordados, con el entendimiento de que la información recopilada se utilizaría exclusivamente con fines académicos y que las respuestas se mantendrían confidenciales.

Se elaboró una carta firmada por la administración de la empresa en la cual se autorizó la realización de las entrevistas.

A dicha carta se anexó el cronograma de visitas propuesto por el equipo investigador, con el fin de organizar los espacios y tiempos para la aplicación de los instrumentos.

Figura 1 Cronograma de visitas para la aplicación de entrevistas

Cronograma de visitas

FECHA	HORA DE INICIO	HORA FINAL	CARGO	ENTREVISTA REALIZADA POR
05/09/2025	10:00 am	10:30 am	CAJERA	Linda Quintero
08/09/2025	09:00am	09:30 am	ADMINISTRADORA	Linda Quintero
09/09/2025	10:00am	10:30 am	AUXILIAR DE COMPRAS	Ricardo Hernández
11/09/2025	5:40 pm	6:20 pm	AUXILIAR DE LOGISTICA	Ricardo Hernández

Fuente: Elaboración Propia (2025)

Figura 2 Carta de autorización para la aplicación de entrevistas en Market la 73 S.A.S

Barrancabermeja, 05 de septiembre de 2025

Señores
Market la 73 S.A.S.
Ciudad

Respetados señores:

Reciban un cordial saludo.

En el marco del proyecto de grado titulado *“Plan de mejoramiento para la optimización del área de inventarios en Market la 73 S.A.S.”*, que desarrollamos como estudiantes del programa **Tecnología en Gestión Empresarial** de las **Unidades Tecnológicas de Santander – UTS**, me permito solicitar muy respetuosamente la autorización para aplicar entrevistas semiestructuradas a **todo el equipo de trabajo** de la empresa.

Estas entrevistas se realizarán con el fin de recopilar información valiosa sobre los procesos actuales en el área de inventarios, teniendo en cuenta que cada colaborador cumple un papel fundamental en su desarrollo y optimización.

Con el fin de no afectar el normal desarrollo de las operaciones, adjunto a la presente un **cronograma de visitas**, en el cual se proponen las fechas y horarios para la aplicación de las entrevistas, garantizando que la información recolectada será utilizada únicamente con fines académicos y bajo estricta confidencialidad.

Agradezco de antemano su apoyo y colaboración en el desarrollo de este trabajo, el cual busca aportar a la mejora continua de los procesos internos de la empresa.

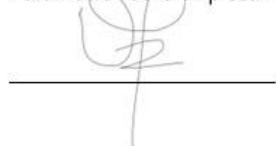
En la siguiente **página** anexamos el cronograma de visitas propuesto.

Atentamente,

Ricardo Hernández
Cc. 1.096.182.346

Linda Quintero
Cc. 1.121.531.674

Autorización de la empresa.



Fuente: Elaboración Propia (2025)

4.1.4. Actividad N°4

Para la ejecución de esta actividad, se llevó a cabo la aplicación de las herramientas realizadas con las áreas clave en Market la 73 para comprender mejor la situación actual del inventario de la empresa. La cuales se planificaron con anticipación y se llevaron a cabo en los horarios coordinados por la administración de la empresa.

- En 5 de septiembre de 2025, a las 10:00 am, se entrevistó la cajera encargada de registrar la salida de mercancías al momento de la venta.
- El 8 de septiembre de 2025, a las 9:00 am, se entrevistó a la administradora responsable de las operaciones de la empresa.
- El 9 de septiembre de 2025, a las 10:00 am, se entrevistó a la encargada de compras quien es la que registra las entradas de mercancías y de ingresarlas al sistema.
- El 11 de septiembre de 2025, a las 6:20 pm, se entrevistó al trabajador de logística responsable de la recepción, el almacenamiento y la entrega de mercancías.

Cada entrevista tuvo una duración aproximada de 30 minutos y se llevó a cabo en la misma empresa.

4.1.5. Actividad N°5

En esta actividad se organizó y analizó la información obtenida a través de las entrevistas realizadas a los empleados en Market la 73, el objetivo fue organizar

claramente los datos recopilados, identificar similitudes y diferencias entre las funciones laborales y sentar una base sólida para el diagnóstico y el desarrollo de planes de mejora.

Para organizar los datos, las respuestas se recopilaron en una matriz de comparación y se clasificaron en categorías temáticas: uso y registro de software, capacitación del equipo, logística y organización física, y comunicación interna. Posteriormente, se realizó un análisis cualitativo para agrupar las similitudes, destacar las diferencias e identificar los aspectos más importantes que afectan la gestión del inventario.

En la categoría "uso y registro de software", se evidenció que el sistema no reflejaba el estado real del inventario y que se producían discrepancias continuamente. Durante la capacitación, se observó que el equipo no recibía suficiente capacitación sobre el uso del software y que no había una persona dedicada a esta área. En cuanto a la organización, los empleados del almacén señalaron las limitaciones de espacio y el desorden. En cuanto a la comunicación interna, señalaron la falta de coordinación entre el departamento de compras, el almacén y los cajeros. Este proceso nos permitió convertir las respuestas individuales en información estructurada, proporcionando una visión completa de la situación actual e información esencial para el desarrollo de estrategias de diagnóstico y mejora.

Tabla 2 Matriz de análisis de entrevistas

CATEGORIA	CAJEROS	AXULIAR DE COMPRAS	ADMINISTRADOR	AUXILIARES DE LOGISTICA	CONCLUSIONES
Uso del software y registros	Productos mal registrados o con nombre distinto; facturación con referencias equivocadas.	La mercancía se surte antes de ser ingresada; errores al digitar por facturas confusas.	Reportes poco confiables; diferencias entre sistema y físico.	No confía en el sistema; recurre a conteo manual.	El software no refleja la realidad del inventario y genera inconsistencias constantes.
Capacitación del personal	Falta de conocimientos para identificar productos en el sistema.	Necesita mayor formación para registrar entradas correctamente.	Considera que el personal no está capacitado para manejar el software.	Requiere capacitación para mejorar control y organización.	Se requiere un plan de capacitación y un responsable del área de inventarios.
Organización logística y física	Dificultades al facturar por no encontrar productos en sistema.	Productos se cargan sin control; errores en cantidades y descripciones.	Retrasos en decisiones por no tener datos claros de rotación.	Bodega pequeña, desordenada y con exceso de referencias.	Se debe optimizar el espacio físico y estandarizar procesos de ingreso/salida.
Comunicación interna	Retrasos cuando debe pedir autorización para facturar productos no registrados.	Falta de coordinación con bodega; mercancía se surte antes de registrarse.	Directrices no se cumplen; áreas no se comunican adecuadamente.	Falta de coordinación con compras y caja.	Urge establecer canales de comunicación formales entre compras, bodega y caja.

Fuente: Elaboración propia

4.1.6. Actividad N°6

Luego de conversar con el equipo, observar de cerca cómo se desarrollan las actividades diarias y analizar cuidadosamente toda la información recopilada, se

logró construir un diagnóstico claro y completo del área de inventarios en Market la 73 S.A.S. Este diagnóstico marcó el cumplimiento del primer objetivo específico del proyecto, y permitió reunir de forma ordenada los hallazgos más relevantes. Gracias a este proceso, se identificaron con precisión las fortalezas que se deben mantener, las debilidades que requieren atención y las oportunidades que pueden impulsar mejoras significativas. Todo esto servirá como punto de partida para diseñar un plan de acción que realmente responda a las necesidades del área.

A continuación, se presenta, a través de tablas, el diagnóstico realizado:

Tabla 3 Diagnóstico del área de inventario - fortalezas identificadas

FORTALEZAS	
La empresa cuenta con un software de gestión de inventario que representa una base sólida para mejorar procesos y optimizar recursos.	La gerencia mostró una actitud abierta y colaborativa durante toda la investigación, lo que facilitó el acceso a la información y generó un ambiente de confianza entre los equipos.
Los colaboradores participaron activamente en las entrevistas, compartiendo sus experiencias y puntos de vista, lo que enriqueció el análisis con perspectivas reales y valiosas.	Se observó una rotación constante de productos populares, especialmente bebidas, lo que ayuda a evitar acumulaciones innecesarias y reduce el riesgo de obsolescencia.

Fuente: Elaboración propia (2025)

Tabla 4 Diagnóstico del área de inventario - debilidades identificadas

DEBILIDADES	
Se detectaron diferencias frecuentes entre el inventario físico y el digital, lo que genera errores tanto en el registro como en la facturación.	Algunos empleados señalaron que las descripciones de productos en el sistema no son claras, lo que complica la liberación de productos y ralentiza los procesos.

<p>El espacio de almacenamiento es reducido y presenta problemas de organización, lo que dificulta encontrar productos rápidamente y afecta la eficiencia operativa.</p>	<p>La comunicación entre los departamentos de compras, inventario y ventas no es fluida, lo que provoca inconsistencias en los registros y demoras en los procesos.</p>
<p>Se comprobó que no existen herramientas o medidas claras para saber con qué frecuencia se mueven los productos, qué tan exacto es el inventario registrado y cuántas pérdidas o mermas se están generando. Esto dificulta tener control real sobre lo que entra, sale o se pierde en el almacén.</p>	<p>Se evidenció que ningún miembro del equipo cuenta con el conocimiento necesario para manejar el software de inventario. Esto ha hecho que, en lugar de aprovechar la herramienta tecnológica disponible, el personal tenga que recurrir a conteos manuales, lo que consume más tiempo y aumenta el riesgo de errores.</p>

Fuente: Elaboración propia (2025)

Tabla 5 Diagnóstico del área de inventarios - oportunidades de mejora

OPORTUNIDADES DE MEJORA	
<p>Reforzar el uso del software de inventario mediante capacitaciones específicas y asignar un responsable directo para liderar el área.</p>	<p>Lanzar un proyecto piloto para reorganizar el almacén, incorporando señalización clara, etiquetas visibles y ubicaciones fijas por categoría.</p>
<p>Establecer una política formal de entrada y salida de productos, asegurando que todo se registre correctamente antes de ser almacenado.</p>	<p>Aplicar la clasificación ABC para enfocar los esfuerzos en los productos más relevantes y con mayor rotación.</p>

Fuente: Elaboración propia (2025)

4.2. Objetivo específico 2: diseñar un plan de mejoramiento para optimizar el área de inventarios utilizando metodologías de diagnóstico y estrategias de gestión eficientes.

4.2.1. Actividad N°1

Tras finalizar el diagnóstico del área de inventarios en Market la 73, se procedió a identificar los aspectos que requerían atención inmediata. Este ejercicio permitió

jerarquizar las debilidades encontradas, enfocándose primero en los puntos más críticos y con mayor impacto en las operaciones diarias.

Las prioridades se definieron de la siguiente manera:

4.2.1.1 Organización física de la bodega

Definida como prioridad principal, debido a que el desorden en el área de almacenamiento y la ausencia de señalización ocasionaba demoras, confusión en la ubicación de productos y fallas en la rotación de la mercancía.

4.2.1.2 Definición de indicadores básicos de control

Durante el diagnóstico se detectó que la empresa no contaba con herramientas para diferenciar la importancia de los productos ni para medir sus comportamientos. Esto hacía que se administraran todos los artículos de la misma manera, sin criterio técnicos de rotación o perdida.

4.2.1.3 Coherencia entre el inventario físico y digital

En el diagnóstico se evidenciaron discrepancias constantes entre el inventario físico y el digital, lo que ocasionaba errores en facturación, desfases en las compras y desconfianzas en los reportes. Esta situación tiene la necesidad de garantizar coherencias entre ambos registros.

4.2.1.4 Comunicación interna

Se identificó la necesidad de fortalecer la coordinación entre compras, bodega y caja. Aunque se consideró como una prioridad de apoyo, se reconoció que las fallas

en la comunicación afectaban la fluidez de los procesos y la confiabilidad de los registros.

Con esta actividad se dejó claramente definido qué aspectos debían atenderse primero en Market la 73 S.A.S., estableciendo un orden de prioridades que orientaría las acciones posteriores.

4.2.2. Actividad N°2

En el marco del plan de mejoramiento de Market la 73, se definieron cuatro prioridades principales que orientarán el proceso de reorganización y fortalecimiento del área de inventarios. Cada una de ellas cuenta con estrategias específicas que servirán como base para su implementación.

4.2.2.1 Organización de la bodega bajo el método PEPS

Se trazo una reorganización integral del espacio físico para mejorar el control y la rotación de productos. Las acciones incluyen:

- Reubicación del área de inventarios retribuyendo zonas de almacenamiento para facilitar el acceso, el orden y la trazabilidad.
- Organización de estanterías separando los productos nuevos, antiguos y próximos a salir, siguiendo el principio de rotación PESP
- Agrupación de los productos por proveedor facilitando el control de entradas y salidas.
- Señalizaciones estratégicas que sean visibles y permitan orientar al personal y den un mejor cumplimiento a el método PESP

- Se realizará un instructivo operativo con el paso a paso para aplicar correctamente el método en las labores diarias.

4.2.2.2 Aplicación de la clasificación ABC

Para mejorar la gestión de los productos según su impacto en el inventario, se implementará la clasificación ABC con base en datos reales:

- Análisis de informes internos para poder identificar los productos de alta, media y baja rotación
- Categorización por grupos: (A) producto de mayor valor o impacto, (B) Rotación Media, (C) Bajo movimiento y menor relevancia.
- Aplicar controles diferenciados según la clasificación ABC, dando mayor seguimiento a los productos tipo A, un control intermedio al tipo B, y uno básico al tipo C.
- Establece niveles de stock específico para cada categoría (A, B Y C) ajustando las cantidades según la rotación y el impacto de cada producto en el inventario.

4.2.2.3 Evaluación del sistema digital del inventario

Se propone validar la confiabilidad del sistema actual mediante un plan piloto.

- Revisión de tutoriales e investigación sobre el manejo del sistema de inventario sobre el manejo del sistema digital.

- Comparación de los datos físicos con el digital en una categoría específica para identificar posibles errores.
- Ejecución de un plan piloto aplicándolo en el sistema como prueba, en categoría de productos para verificar su funcionamiento.
- Seguimiento de tres semanas para verificar la confiabilidad del software.

4.2.2.4 Fortalecimiento de la comunicación entre áreas

Para asegurar una gestión integrada del inventario, se fortalecerán los canales de comunicación entre áreas involucradas:

- Definir canales claros de comunicación entre bodega, administración, compras y punto de venta.
- Establecer flujos de información estandarizados, asegurando que cada movimiento de inventario sea notificado y registrado en tiempo real.
- Diseñar formatos de reportes internos, que permitan informar novedades sobre mercancía, vencimientos o devoluciones.
- Elaborar un instructivo sencillo que muestre el flujo de los productos, desde la recepción de la mercancía hasta la salida al punto de venta, indicando de forma clara los pasos y los responsables en cada etapa.

4.2.3. Actividad N°3

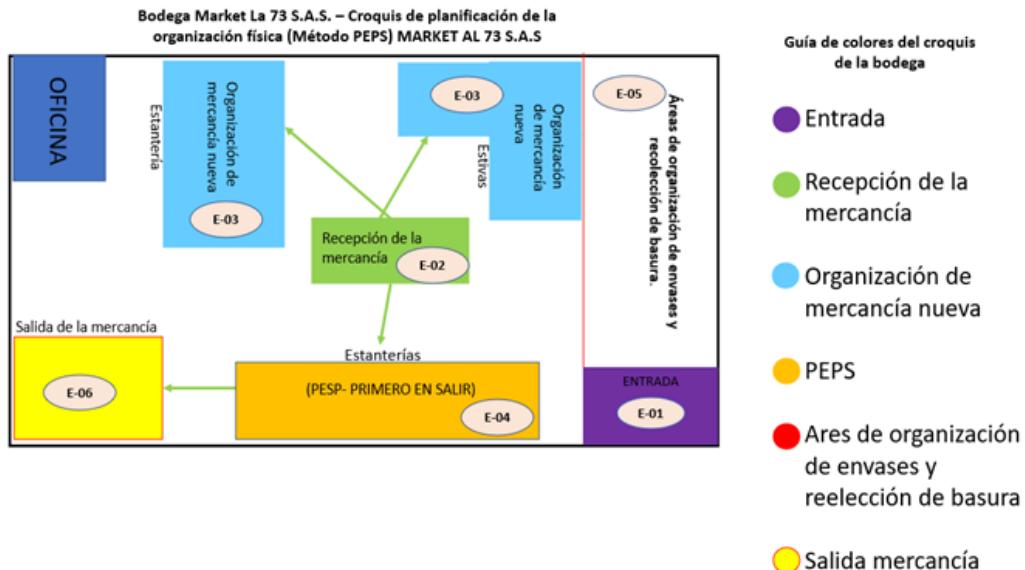
4.2.3.1 Organización de la bodega bajo el método PEPS

Para mejorar el orden y el control del inventario en Market la 73, se llevó a cabo la reorganización de la bodega aplicando el método PESP (primeros en entrar, primeros en salir). El propósito fue que los productos más antiguos salieran primero, mientras que los nuevos quedaran organizados en espacios definidos para evitar confusiones y perdidas.

4.2.3.1.1 Croquis como guía de trabajo

El proceso comenzó con la elaboración previamente de un croquis (E-01), que sirvió como plano de trabajo. Este diseño permitió ubicar claramente las diferentes zonas de la bodega: recepción de la mercancía, área para productos nuevos, estanterías bajo el método PESP, espacios para envase y basura, y la salida de mercancía. Gracias a este plano, se contó con una guía visual que orientó todo el proceso de organización.

Figura 3 Croquis de la bodega Market la 73. Propuesto para la organización física
bajo el método PEPS

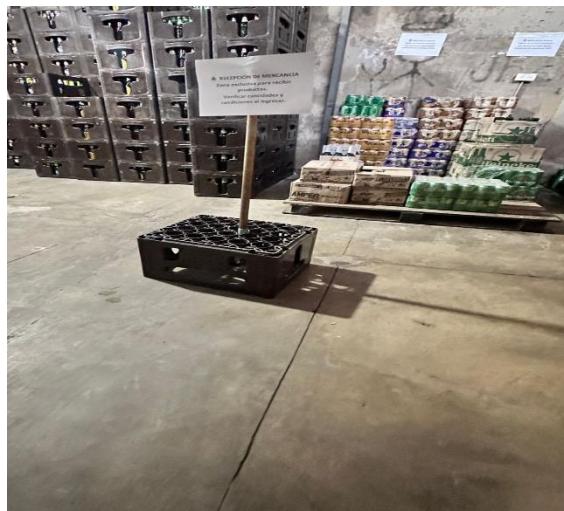


Fuente: Elaboración propia

4.2.3.1.2 Zona de recepción de mercancía

La primera acción se realizó en la zona de recepción de mercancía (E-02). En este punto, cada producto que ingresaba era revisado cuidadosamente, verificando su calidad, estado y fecha de vencimiento. Solo después de este control inicial la mercancía podía pasar a las demás áreas, asegurando así que entrara en condiciones óptimas al inventario.

Figura 4 Zona de recepción de mercancía
en la bodega Market la 73

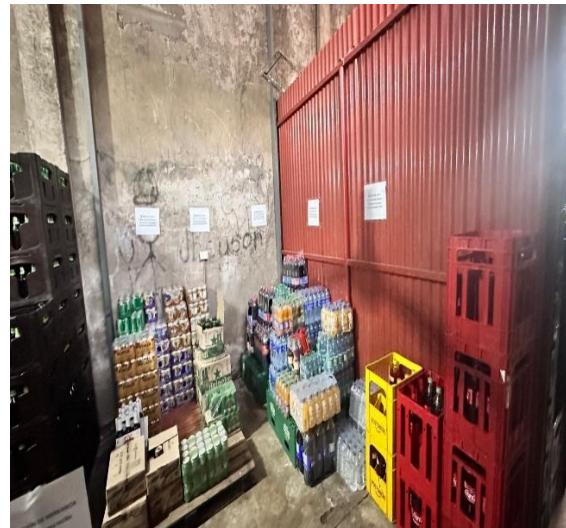


Fuente: Elaboración propia (2025)

4.2.3.1.3 Área de mercancía nueva

Una vez verificada, la mercancía se trasladaba al área destinada para productos nuevos, identificada en el croquis con espacios azules (E-03). Allí se separaban los artículos recién llegados, evitando que se mezclaran con los que ya estaban en rotación en este lugar también se revisaban nuevamente las fechas de vencimiento:

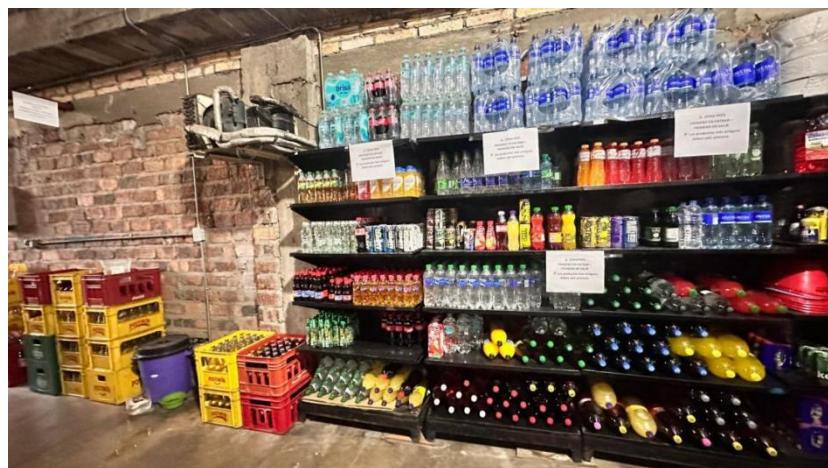
- Los productos con fechas más largas se mantenían en el área de mercancía nueva.
- Los que estaban próximos a vencer se movían a las estanterías PESP para darle prioridad en la salida.

Figura 5 Recepción y organización de mercancía nueva en la bodega Market la 73**Fuente:** Elaboración propia

4.2.3.1.4 Estanterías bajo el método PEPS

Después de haber realizado el paso anterior, los productos pasaban a las estanterías PESP (E-04). Aquí se colocaban los artículos con vencimiento más cercano en la parte frontal, mientras que los ingresos más recientes quedaban atrás. Con este sistema se garantizó que lo más antiguo siempre saliera primero, evitando acumulación de productos vencidos o perdidas por falta de control. A continuación, anexamos evidencia

Figura 6 Estantería bajo el método PEPS en la bodega del Market la 73



Fuente: Elaboración propia

4.2.3.1.5 Área de envases y recolección de basura

De manera complementaria, se organizó un espacio exclusivo para el almacenamiento de envases y recolección de basura (E-05). Este punto se delimitó con señalización para que no se mezclara con la mercancía en rotación. Con ello se buscó mantener la bodega limpia, ordenada y con mayor seguridad en la manipulación de productos.

Figura 7 Área de envases y desechos de la bodega
del Market la 73



Fuente: Elaboración propia

4.2.3.1.6 Instalación de señalizaciones

Finalmente, se instalaron señales impresas en las paredes y zonas claves de la bodega, estas incluían mensajes como “Primeros en entrar – primeros en salir”, “Recepción de la mercancía: verificar las cantidades y condiciones al ingresar”, “Mercancía nueva: ubicar en la parte posterior”, “área de envases y basura: mantener orden y limpieza”. Gracias a estos rótulos, el personal cuenta con instrucciones claras y visibles que facilitan su trabajo diario.

Figura 8 Instructivos visuales para la zona de la bodega



Fuente: Elaboración propia

4.2.3.2 Instructivo de apoyo al proceso PEPS

Como complemento a la organización física de la bodega, se elaboró el siguiente instructivo. Este material se entregó a la empresa como parte de la implementación, con el fin de guiar al personal en el manejo de la mercancía bajo el método PESP.

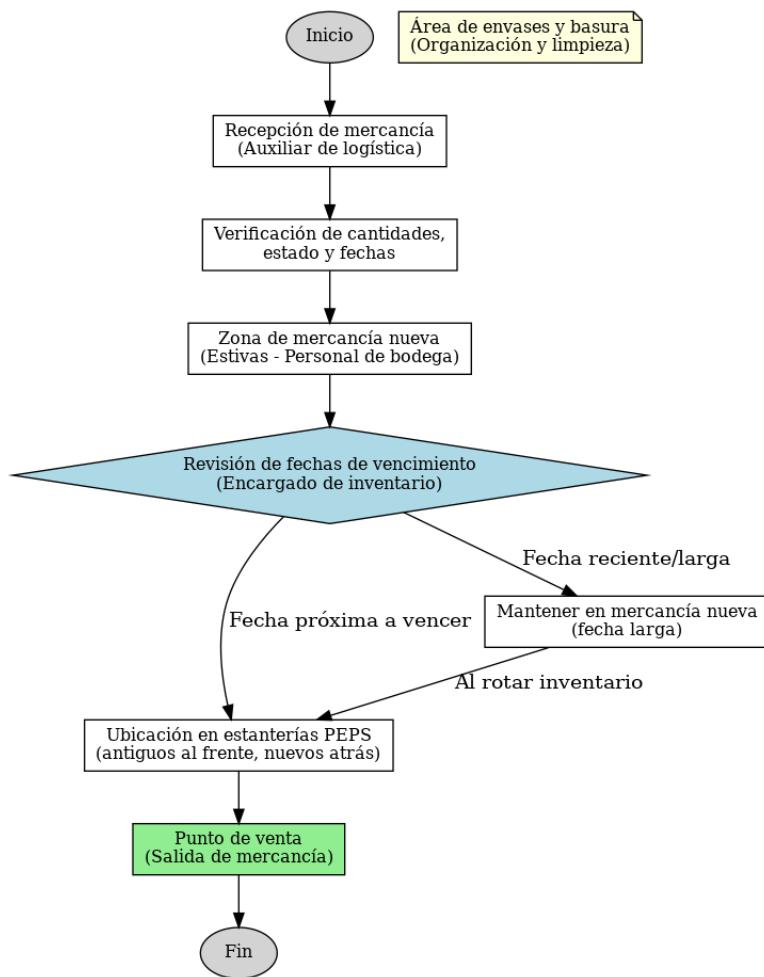
Tabla 6 Etapas del proceso de gestión de inventario bajo el metodo PESP

ETAPA DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Recepción de mercancía	Recibir la mercancía y verificar cantidades, estado físico y fechas de vencimientos.	Auxiliar de compras
Zona de mercancía nueva	Trasladar los productos recién llegados. Revisar fechas de vencimientos. -Si se aproxima a vencer pasar a estantería PESP -Si es reciente / larga mantener en esta zona	Auxiliar de logística
Estanterías PEPS	Organizar los productos en las estanterías aplicando el método PESP: antiguos al frente y nuevos atrás.	Auxiliar de logística
Salida al punto de venta	Despachar primero los productos más antiguos para garantizar la rotación.	Operadores de tienda y surtido

Fuente: Elaboración propia

Este instructivo también queda representado en un diagrama de procesos, incluido en los anexos como soporte visual del procedimiento.

Figura 9 Diagrama de flujo del proceso de inventario bajo el método PEPS



Fuente: Elaboración propia (2025)

Como parte de este seguimiento, se define que tres semanas después de la fecha de implementación se realizará una auditoría interna, con el propósito de identificar los efectos de la reorganización, evaluar el cumplimiento del método PEPS y proponer ajuste en caso de ser necesario.

4.2.3.3 Aplicación de la clasificación ABC

En la continuidad del plan de mejoramiento, se decidió aplicar la clasificación ABC tomando como referencias las ventas del mes de agosto de 2025. Esta herramienta permitió darles un orden más claro a los productos, agrupándolos de acuerdo con las cantidades vendidas en el mes, y al mismo tiempo definir un nivel de stock que se ajustara a la realidad de la empresa.

La clasificación se realizó con un grupo representativo, lo que permitió enfocar las estrategias en aquellos artículos que tienen mayor movimiento, sin dejar de lado los que se venden de forma intermedia y los de menor salida.

Para darle un sentido práctico, se establecieron reglas claras: los productos que superaron las 400 unidades en el mes se ubicaron en la categoría A, los que vendieron entre 100 y 400 unidades se clasificaron en la categoría B, y los que tuvieron entre 1 y 99 unidades se incluyeron en la categoría C.

Con base en esas ventas, también se definió un nivel de stock sugerido para cada producto. se propuso un margen de seguridad que le permita a la empresa contar con la disponibilidad necesaria sin generar exceso de inventario. En los productos A, se calculó un 5% adicional, en los B un 3% y en los C solo se sumaron dos unidades más al total vendida. De esta manera, cada categoría quedó con un parámetro claro y ajustado a su comportamiento en ventas.

A continuación, se presentan las tablas que muestran la clasificación obtenida para las categorías A, B Y C, con el detalle de los productos, su participación en las ventas y el stock sugerido de acuerdo con las reglas establecidas.

4.2.3.4 Categoría A – alta rotación e impacto

En este grupo se incluyeron los productos que registraron el mayor volumen de ventas y que son fundamentales para la rentabilidad de la empresa. Estos artículos requieren un control más riguroso y un stock amplio para asegurar que nunca falten.

Tabla 7 Productos de la categoría A según el método de clasificación ABC

Producto	Cantidad vendida	% participación	Categoría	Stock Sugerido
Cer/nacional x330	12.460	16,37%	A	13.083
Coronita	1.350	1.77%	A	1.418
Michelada tradicional	1.286	1.69%	A	1.350
Lucky x1unid	974	1.28%	A	1.023
Michelada Mango	760	1.00%	A	798
Club Colombia	697	0.92%	A	732
Cerveza corona	542	0.71%	A	569
Bretaña 350 ml	495	0.65%	A	520
Michelada cereza	478	0.63%	A	502

Fuente: Elaboración propia

Estos productos representan la base de las ventas de la empresa y, por lo tanto, deben ser priorizados en las compras y en el control diario del inventario.

4.2.3.5 Categoría B - rotación intermedia

Aquí se agrupan los artículos con ventas estables, pero que no alcanzaron los volúmenes de la categoría A. Aunque su rotación es intermedia, aportan de manera significativa al flujo del negocio y deben mantenerse siempre disponibles para no afectar la satisfacción del cliente

Tabla 8 Productos de la categoría B según el método de clasificación ABC

Producto	Cantidad vendida	% participación	Categoría	Stock Sugerido
Agua cascada bolsa	279	0.37%	B	287
Gatorade	261	0.34%	B	269
Cer/nacional lata	237	0.31%	B	244
Agua Clara	236	0.31%	B	243
Agua Cristal	217	0.29%	B	223
Dulces surtidos x1	196	0.26%	B	202
Rothman gris x 1	189	0.25%	B	195
De todito x45gr	185	0.24%	B	191
Stella 330 ml	180	0.24%	B	185

Fuente: Elaboración propia

La empresa debe realizar un control semanal de estos productos, ya que, aunque no alcanza el nivel de la categoría A, su disponibilidad influye directamente en la percepción de servicio.

4.2.3.6 Categoría C – baja rotación e impacto

En esta categoría se incluyen los artículos que tuvieron un movimiento reducido durante el mes, pero que cumplen una función complementaria del portafolio de productos. Su stock debe mantenerse bajo, para no ocupar espacio innecesario, ero asegurando que le cliente siempre encuentre opciones variadas.

Tabla 9 Productos de la categoría C según el método de clasificación ABC

Producto	Cantidad vendida	% participación	Categoría	Stock Sugerido
Oh mai gat	3	0.00%	C	5
AA/ amarillo	41	0.05%	C	43
Aceite Monte verde	3	0.00%	C	5
Advil max	3	0.31%	C	5
Agua brisa	88	0.12%	C	90
Almendras el chino	2	0.00%	C	4
Arepa de queso	17	0.02%	C	19
atún van camps aceite	10	0.01%	C	12
Bon yurt zucaritas	56	0.07%	C	58
Café buen dia x50gr	3	0.00%	C	5
Colcafe clásico	3	0.00%	C	5
Dersa bicarbonato	2	0.00%	C	4
Jamón Zenú x 111	2	0.00%	C	4
Freska leche x 400	22	0.03%	C	24
Lentejas x 460gr	1	0.00%	C	3

Fuente: Elaboración propia

Estos productos no generan gran impacto en los ingresos, pero si en la percepción de surtido del cliente. Por eso se recomienda manejarlos con un control básico y un stock mínimo.

Como complemento de esta implantación, se diseñó y entregó a la empresa una plantilla en Excel que les permitiera aplicar la clasificación ABC de forma práctica cada mes, en esta herramienta, la administración podrá ingresar los productos que desee evaluar junto con las cantidades vendidas, y de manera automática el archivo:

- Asigna la categoría correspondiente (A, B o C).
- Calcula el porcentaje de participación en las ventas totales.
- Sugiere el nivel de stock recomendado de acuerdo con las reglas definidas.
- Colorea las filas según la categoría para una interpretación más rápida (verde A, naranja B, y rojo LA C).

De esta forma, la empresa contará con un recurso sencillo y dinámico que le permitirá priorizar productos de mayor impacto y mantener un control adecuado sobre los de baja rotación.

Figura 10 Herramienta de clasificación ABC utilizada para la categorización de productos

Fuente: Elaboración propia (2025)

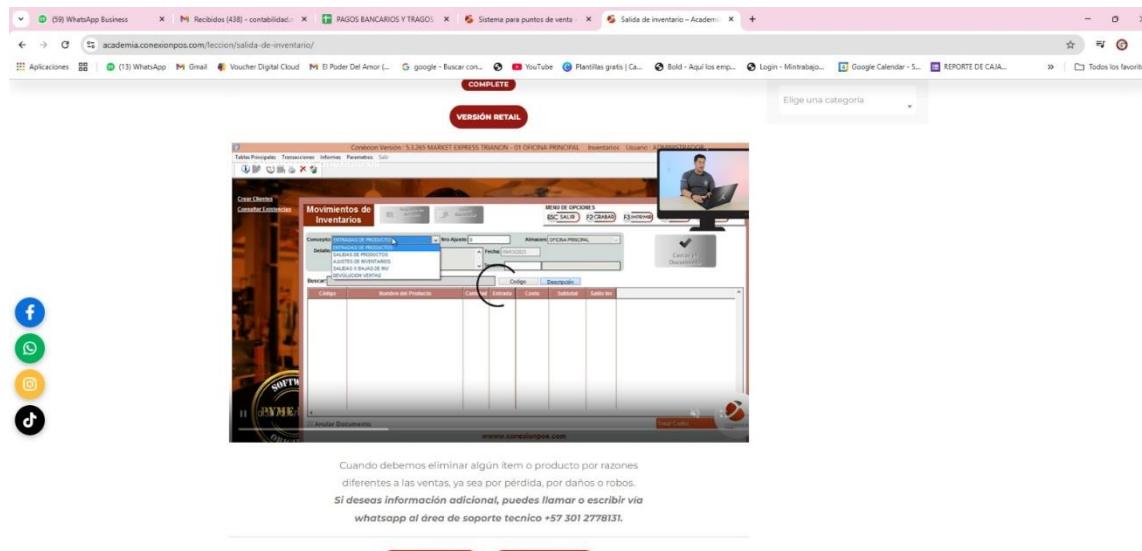
4.2.3.7 Evaluación del sistema digital del inventario

Tras completar la reorganización de la bodega y aplicar la clasificación ABC, se procedió a evaluar la confiabilidad del sistema digital de inventarios, contrastándolo con el inventario físico. En acuerdo con la administradora de la empresa, se definió que el análisis se enfocaría en la categoría de licores, dado su alto valor económico.

y estratégico, y la necesidad de garantizar una trazabilidad rigurosa para fortalecer el control interno.

Como punto de partida se accedió a la plataforma <https://conexionpos.com/> - CONEXIÓN POS, que ofrece tutoriales en videos sobre el manejo del inventario. Estos recursos fueron revisados cuidadosamente y resultaron fundamentales para entender el registro de entradas, salidas y ajustes. Gracias a esto se logró una compresión clara del funcionamiento del software y de los procedimientos necesarios para realizar correcciones confiables en el inventario digital. Todo procedo quedo respaldado con evidencias documental que valida la consulta y el aprendizaje.

Figura 11 Revisión de tutoriales del sistema Conexión POS durante el proceso de aprendizaje



Fuente: Elaboración Propia (2025)

Posteriormente, se diseñó una plantilla en Excel para registrar físicamente los productos de la categoría de licores, incluyendo referencias y cantidades. En paralelo, se descargó un reporte digital desde le sistema con los registros correspondientes.

Figura 12 Plantilla diseñada en Excel para el control físico de inventarios en la categoría de licores

TRAGOS MARKET LA 73	MARKET	SUB / TOTAL	SISTEMA	TOTAL	OBSERVACIONES
AA/ 1/2 AZUL	8	11	11	0	
AA/ X750 AZUL	10	10	10	0	
AA/ X1000 AZUL	6	8	8	0	
AA/ X 2000 AZUL	4	4	4	0	
AA/ 1/2 VERDE	7	8	8	0	
AA/ LTN VERDE X750	15	16	16	0	
AA/ LTN VERDE X1000	8	8	8	0	
AA/ AMARILLO X 375	27	29	29	0	
AM/ AMARILLO X 750	21	27	27	0	
AA/ AMARILLO X 1000	12	12	12	0	
AM/ AMARILLO X 1500	4	4	4	0	
REAL X 750	3	3	3	0	
AA/ COSTEÑO 375	13	13	13	0	
AA/ COSTEÑO 750	12	12	12	0	
RM/ PANCHITA	3	3	3	0	
RM/ LITRO	7	8	8	0	
RM/ LITRON	4	4	4	0	
RM/ LITRO 8 AÑOS	3	3	3	0	
RM/ GARRAFA	2	2	2	0	
RM/ ROSADO	1	1	1	0	
RC/ PANCHITA	8	8	8	0	
RC/ LITRON X 1000	8	9	9	0	
RC/ LITRO 8 AÑOS	1	1	1	0	
RC/ GARRAFA	1	2	2	0	
SMIRNOF LULO 375	8	8	8	0	
SMIRNOF LULO 750	11	11	11	0	
SMIRNOF ORIGINAL 375	5	5	5	0	
SMIRNOF ORIGINAL 750	1	1	1	0	
DELUXE 375	2	2	2	0	
DELUXE 750	5	5	5	0	
DELUXE 1000	8	8	8	0	
MASTER 750	6	6	6	0	
MASTER 1000	7	7	7	0	
OLD PARR 12 AÑOS X 500	3	3	3	0	
OLD PARR 12 AÑOS 750	3	3	3	0	
BLACK AND WHITE 375	7	7	7	0	
BLACK AND WHITE 750	5	5	5	0	
JOSE CUERVO 375	4	4	4	0	
JOSE CUERVO 750	1	1	1	0	
BLACK LABEL NEGRO X 375	3	3	3	0	
BLACK LABEL NEGRO X 750	3	3	3	0	
RED LABEL ROJO X 375	3	3	3	0	
RED LABEL ROJO X 750	1	1	0	1	

Figura 13 Reporte digital de inventario generado desde el sistema Conexión POS

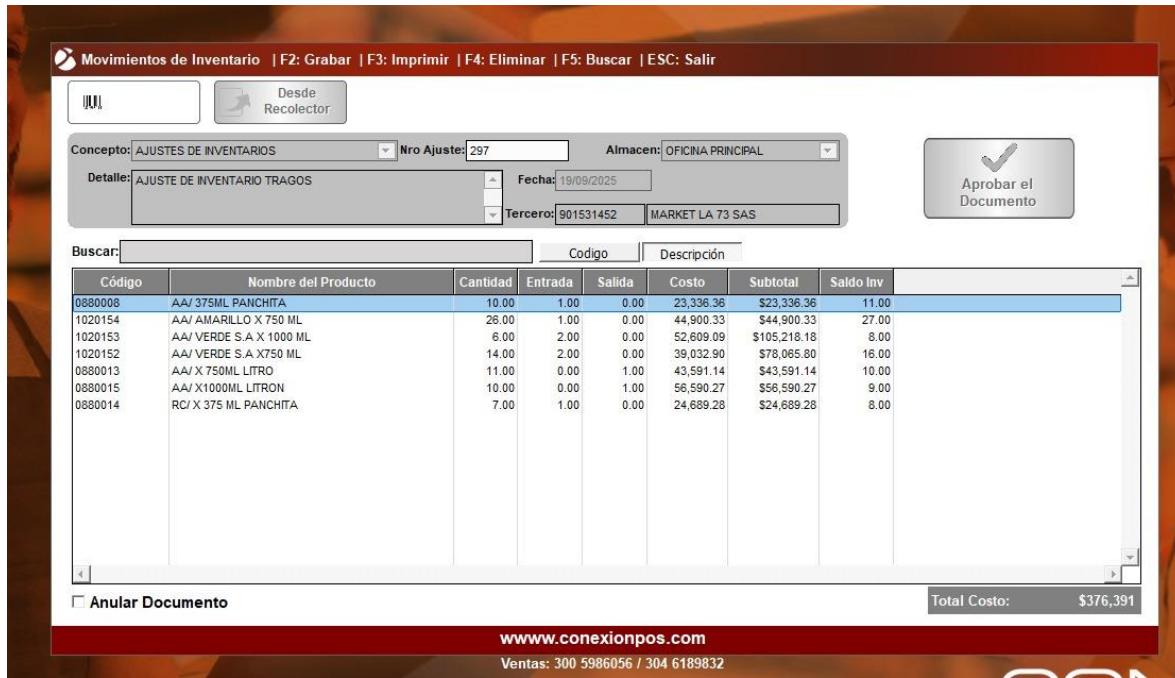
MARKET LA 73 S.A.S INFORME INVENTARIO				
10/SEPTIEMBRE/2025				
ID PRODUCO	REFERENCIA	DESCRIPCION	CANTIDAD	
1200	AA/ 375ML PANCHITA		18	
1219	AA/ X 750ML LITRO		15	
1380	AA/ X1000ML LITRON		12	
1656	AA/ X2000ML		10	
4259	AA/ VERDE S.A X 1000 ML		16	
4258	AA/ VERDE S.A X750 ML		-32	
4257	AA/ VERDE S.A. X 375 ML		20	
4395	AA/ AMARILLO 375 ML		41	
4493	AA/ AMARILLO REAL X750 ML		10	
4841	AA/ AMARILLO X 1500 ML		8	
4293	AA/ AMARILLO X 750 ML		40	
4840	AA/ AMARILLO X1000 ML		20	
4613	AA/ COSTEÑO X 375 ML		18	
4614	AA/ COSTEÑO X 750 ML		20	
1494	RM/ X 375 ML PANCHITA		8	
1201	RM/ X 750 ML		15	
2174	RM/ X1000 ML LITRON		8	
4052	RM/ 8 AÑOS X750 ML		5	
2172	RM/ X2000ML GARRAFA		6	
4629	RM/ ROSADO 750 ML		3	
1248	RC/ X 375 ML PANCHITA		12	
3062	RC/ X1000ML		11	
2501	RC/ X2000 ML		8	
2360	SMIRNOFF LULO X375 ML		15	
2522	SMIRNOFF LULO X750 ML		18	
2346	SMIRNOFF ROJA X700 ML		4	
2348	SMIRNOFF ROJO X375 ML		8	
2352	BUCHANANS DELUX X375 ML		5	
1682	BUCHANANS DELUX X750ML ML		9	
3903	BUCHANANS DELUX X1000 ML		12	
2478	BUCHANANS MASTER X 750 ML		11	
3905	BUCHANANS MASTER X 1000 ML		-4	
2516	OLD PARR X500 ML		5	
1783	OLD PARR X750 ML		7	
2362	BLACK AND WHITE X375 ML		-6	
1978	BLACK AND WHITE X700 ML		12	
3300	JOSE CUERVO 375 ML		-1	
1826	JOSE CUERVO X750ML ML		8	
2514	BLACK LABEL X375 ML		-2	
2520	BLACK LABEL X700ML		-3	
2356	RED LABEL X375 ML		5	
2354	RED LABEL X700 ML		4	

Fuente: Sistema conexión pos – Market la 73

La comparación entre el reporte digital y el inventario físico registrados en bodega evidencio diferencias significativas. Estas inconsistencias confirmaron que los datos del sistema no reflejaban con precisión la realidad operativa.

Para corregir esta desviación se ejecutó un plan piloto que consistió en ajustar las cantidades del inventario digital conforme al conteo físico verificado. Esta intervención se aplicó directamente en el sistema CONEXIÓN POS y ese mantuvo en observación durante un mes con el objetivo de evaluar su comportamiento en condiciones reales de operación

Figura 14 Ajuste de inventario ejecutado en el sistema Conexión POS durante el plan piloto



Código	Nombre del Producto	Cantidad	Entrada	Salida	Costo	Subtotal	Saldo Inv
0880008	AA/ 375ML PANCHITA	10.00	1.00	0.00	23,336.36	\$23,336.36	11.00
1020154	AA/ AMARILLO X 750 ML	26.00	1.00	0.00	44,900.33	\$44,900.33	27.00
1020153	AA/ VERDE S.A X 1000 ML	6.00	2.00	0.00	52,809.09	\$105,218.18	8.00
1020152	AA/ VERDE S.A X750 ML	14.00	2.00	0.00	39,032.90	\$78,065.80	16.00
0880013	AA/ X 750ML LITRO	11.00	0.00	1.00	43,591.14	\$43,591.14	10.00
0880015	AA/ X1000ML LITRON	10.00	0.00	1.00	56,590.27	\$56,590.27	9.00
0880014	RC/ X 375 ML PANCHITA	7.00	1.00	0.00	24,689.28	\$24,689.28	8.00

Total Costo: \$376,391

Fuente: Sistema conexión pos – Market la 73

4.2.3.8 Fortalecimiento de la comunicación entre áreas

Como parte del proceso de mejora continua en Market la 73, se implementó una estrategia orientada a optimizar la coordinación entre áreas involucradas en la gestión del inventario. Esta iniciativa respondió a los hallazgos del diagnóstico inicial. Para facilitar el flujo de información, se estableció un canal directo mediante la creación del grupo “inventario” en la aplicación WhatsApp. A través de este medio, los colaboradores reportaban diariamente aspectos clave como:

- Rotación de productos
- Fechas de vencimiento próximas
- Devoluciones
- Diferencias entre físico y digital
- Novedades relevantes que pudieran afectar la gestión de mercancía

Complementariamente, se diseñaron flujos de información estructurados para asegurar que cada movimiento de inventario fuera notificado en tiempo real. Por ejemplo:

- Al recibir mercancía, el área de compras informaba en el grupo.
- El auxiliar de logística verificaba las cantidades y reportaba a administración.
- Posteriormente los productos eran ubicados en bodega según confirmación.

Se asignó como responsabilidad directa a la auxiliar de compras la actualización del sistema digital de inventario, basándose en los reportes generados en el grupo. Cada vez que se detectaba una diferencia entre lo físico y lo digital, se procedía a ajustar los datos en la plataforma, garantizando coherencia y trazabilidad.

Para consolidar esta estrategia, se elaboró un acta de socialización que dejó constancia del compromiso del equipo con el uso responsable del canal de comunicación y la importancia de mantener una gestión de inventario precisa y colaborativa.

Figura 15 Creación del canal de comunicación interna
del área de inventarios



Fuente: Elaboración propia

4.3. Objetivo específico 3: analizar los cambios y la retroalimentación generada durante la implementación en el área de inventarios de Market la 73 S.A.S.

La implementación del plan de mejoramiento permitió observar, de manera general, los cambios que surgieron en el desarrollo de las actividades dentro del área de inventarios. El proceso se centró en ver cómo el equipo asumió las orientaciones planteadas, cómo se adaptó a las nuevas dinámicas organizativas y de qué manera estas acciones influyeron en la ejecución cotidiana de las tareas.

La observación directa y el acompañamiento constante facilitaron identificar percepciones, actitudes y niveles de compromiso frente a los ajustes propuestos. Aunque el tiempo de aplicación del plan fue corto (1 mes), durante este periodo se realizó un seguimiento formal que permitió registrar los avances obtenidos y verificar

la efectividad de las acciones implementadas. A pesar de lo limitado del tiempo, se evidenciaron cambios significativos en la organización, el compromiso del personal y la adaptación a las nuevas dinámicas de trabajo.

El proceso permitió identificar comportamientos positivos, un ambiente de cooperación y una actitud participativa orientada al fortalecimiento del orden y la comunicación interna. Estos resultados demostraron que, aunque el plan tuvo una duración breve, su impacto generará efectos positivos a mediano y largo plazo, promoviendo una cultura laboral más organizada, colaborativa y comprometida con la mejora continua dentro del área de inventarios.

El análisis de la retroalimentación permitió comprender que los procesos de mejoramiento no se sostienen únicamente con métodos o herramientas, sino con la disposición de las personas que los ejecutan. El compromiso del equipo, la apertura al cambio y la voluntad de trabajar en conjunto fueron factores clave que facilitaron el avance y la apropiación de las prácticas implementadas.

A través de esta experiencia se reconoció el valor de la observación constante, del diálogo cotidiano y de la empatía en la gestión de los procesos. La interacción directa con los colaboradores fortaleció la confianza y permitió evidenciar que cada pequeño ajuste contribuyó al orden general del área.

El proceso dejó una comprensión más amplia sobre la importancia del trabajo en equipo, la comunicación y la disciplina operativa como pilares para sostener la mejora continua dentro de Market La 73 S.A.S.

5. RESULTADOS

5.1. Resultados de la implementación del método PEPS y reorganización de la bodega

La aplicación del método PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir) en el área de bodega de Market La 73 S.A.S. marcó un punto de inflexión en la gestión del inventario. Se pasó de un entorno desordenado, con pérdidas frecuentes por vencimiento y procesos lentos, a un espacio funcional, organizado y fácil de controlar.

5.1.1. *Situación inicial: desorden y pérdidas operativas.*

- Los productos se almacenaban sin distinción entre nuevos y antiguos, lo que dificultaba la rotación.
- Las perdidas mensuales por vencimiento alcanzaban en promedio de \$1.200.000, equivalentes 20% del valor total del inventario.
- El conteo y la búsqueda de productos tomaban entre 1.5 y 2 horas, debido a la ausencia de señalizaciones, zonas definidas y estanterías adecuadas.

5.1.2. *Intervención: aplicación de método PEPS y rediseño físico.*

- Se reorganizo la bodega por categorías de productos, priorizando la visibilidad y la rotación.
- Se implementaron zonas específicas, señalizaciones claras y estanterías funcionales.

- Se garantizó que los productos más antiguos salieran primero, reduciendo vencimientos y acumulaciones innecesarias.

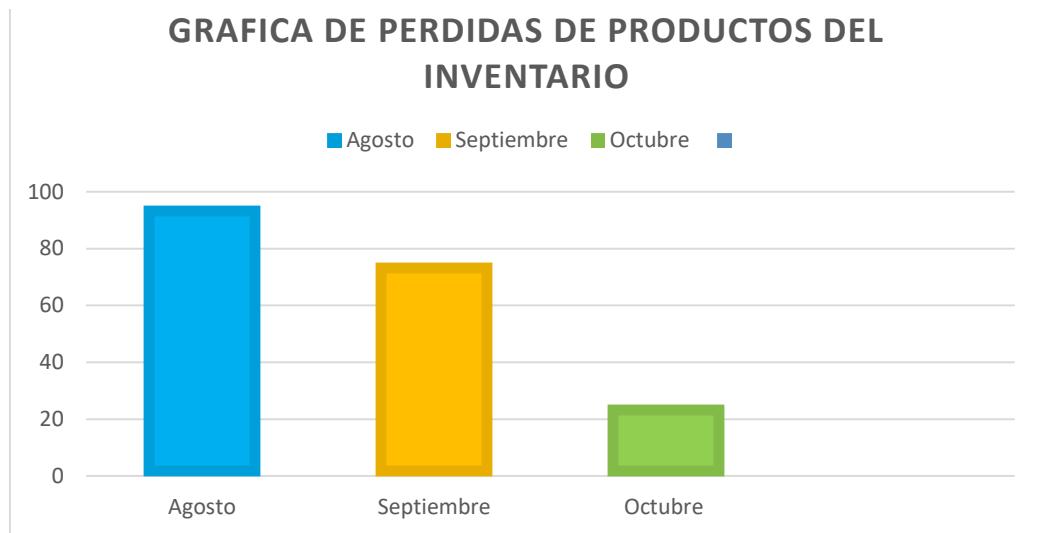
5.1.3. *Resultados cuantitativos*

Tabla 10 Resultados cuantitativos del plan de mejoramiento en el área de inventario

Indicador	Antes del PEPS	Después del PEPS	Mejora (%)
Pérdidas mensuales por vencimiento	\$1.200.000 (100 %)	\$300.000 (25 %)	↓ 75 %
Tiempo promedio de búsqueda	90–120 minutos	5 minutos	↓ 95 %
Productos vencidos mensuales	250 unidades	50 unidades	↓ 80 %

Fuente: Elaboración propia (2025)

Figura 16 Pérdidas mensuales de productos del inventario antes y después de la implementación del método PEPS



Fuente: Elaboración propia (2025)

La grafica muestra cómo fue cambiando la proporción de productos vencidos en la bodega Market la 73, durante los meses de agosto, septiembre y octubre. En los primeros meses, cuando aún no se había implementado el plan de mejoramientos, las pérdidas alcanzaron niveles preocupantes: 49% en agostos y 38% en septiembre. Estas cifras reflejaban un problema claro de desorganización, falta de rotación y escaso control sobre las fechas de vencimiento.

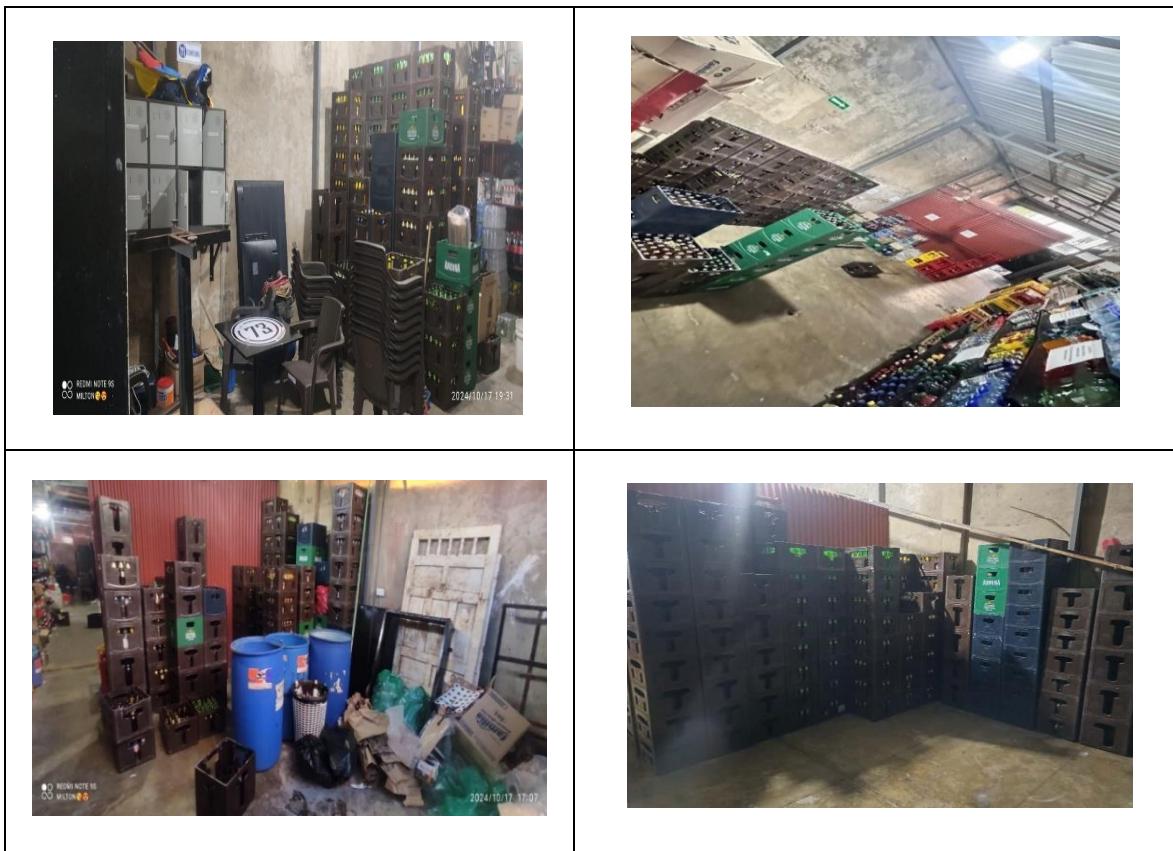
Con la aplicación del método PEPS en octubre, se logró una reducción significativa: las pérdidas bajaron al 13%. Este resultado evidencio que el nuevo sistema de organización y rotación del inventario no solo funcionó, sino que tuvo un impacto directo en la eficiencia operativa.

Mas allá de los números, lo que se reflejo fue una transformación en la forma de trabajar. El equipo asumió el cambio con disposición, y el control sobre los productos

vencidos dejó de ser una tarea compleja para convertirse en parte natural del proceso. La estrategia permitió optimizar el manejo del inventario, reducir el desperdicio y fortalecer la cultura de orden y responsabilidad dentro del área de bodega.

Tabla 11 Comparativo del área de bodega antes y después de la implementación del método PEPS

ANTES DE LA IMPLEMENTACION	DESPUES DE LA IMPLEMENTACION
	
	



Fuente: Elaboración propia (2025)

5.1.4. *Impacto en el equipo.*

- El personal expresó una percepción positiva del cambio, destacando mayor orden, rapidez y control.
- Se fortaleció el sentido de pertenencia y la responsabilidad en el manejo del inventario.
- Se consolidó una cultura de organización, disciplina y manejo continuo dentro del área.

5.2. Resultados tras implementar la clasificación ABC

Como parte del plan de mejora, se aplicó la herramienta de clasificación ABC para reorganizar los productos según su rotación y alinear las compras con la demanda real. Esta estrategia permitió tomar decisiones más acertadas y evitar acumulaciones innecesarias.

Al comparar los meses de agosto, septiembre y octubre, se evidenció una evolución clara en el control del inventario.

- Agosto: 34.019 unidades compradas
- Septiembre: 31.505 unidades compradas
- Octubre: 28.550 unidades, tras aplicar la clasificación ABC.

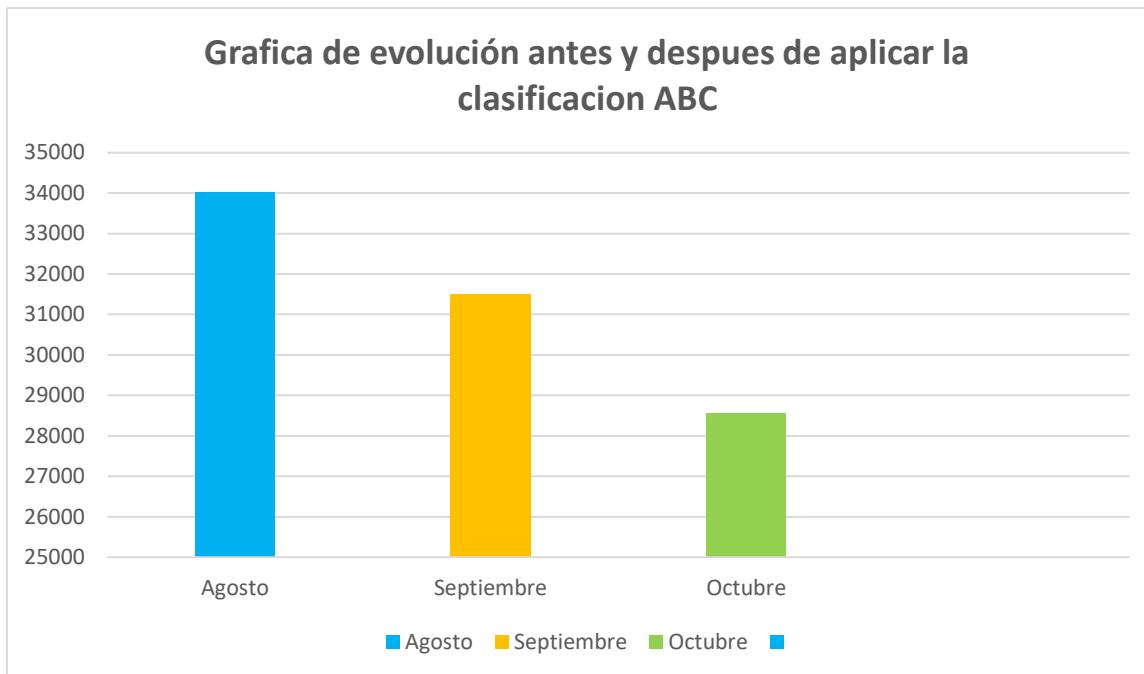
Estas últimas cifras representan una reducción del 16% en las compras mensuales, lo que indica que se está comprando mayor precisión y evitando excesos.

Además:

- El sobreabastecimiento bajo del 60% al 27%, lo que liberó espacio en bodega y mejoró la rotación de productos.
- Se optimizó el uso del capital: al reducir compras innecesarias, se liberaron recursos que antes se destinaban a inventario ocioso.
- Esto se tradujo en mayor liquidez, permitiendo atender pagos, cubrir gastos operativos y mantener un flujo financiero más estable.

La clasificación ABC no solo ordenó el inventario si no que transformó la forma en que compramos, almacenamos y gestionamos los recursos, generando un impacto positivo tanto operativo como financiero. La empresa ahora compra lo que realmente necesita, en el momento justo, y con una visión más sostenible.

Figura 17 Comportamiento del valor del inventario tras la aplicación del método de clasificación ABC



Fuente: Elaboración propia

La grafica muestra la disminución progresiva en la cantidad de productos comprados durante los meses de agosto, septiembre y octubre. En el mes de octubre, tras la aplicación de la herramienta, las compras se redujeron significativamente, reflejando una mejora en el control del inventario y un equilibrio entre la oferta y la demanda.

5.3. Resultados del plan piloto del sistema digital de inventario

Como parte del plan de mejoramiento, se puso a prueba el sistema digital Conexión pos mediante un plan piloto enfocado en la categoría de licores. El objetivo fue evaluar qué tan preciso era el sistema frente al inventario físico y determinar si realmente podía considerarse una herramienta confiable para la operación diaria.

Los resultados fueron muy positivos. En la primera revisión, se detectó que el 95% de la información registrada no coincidía con las existencias reales, lo que evidenciaba un desajuste importante en los reportes y dificultaba el control efectivo el inventario. Sin embargo, tras realizar los ajustes necesarios y validar cada producto junto con el equipo de bodega y administración, el margen de error se redujo significativamente 10%. Finalmente, luego de una revisión detallada y conjunta, de logró una coincidencia del 100% entre el inventario físico y el digital, eliminando por completo los errores en los registros.

Este resultado confirmó que el sistema es una herramienta altamente confiable, capaz de ofrecer información precisa, reportes actualizados y trazabilidad en tiempo real. Gracias a esta mejora, la empresa pudo trabajar con plena seguridad en los datos, lo que permitió optimizar el control de entradas y salidas de productos y fortalecer la toma de decisiones operativas.

Durante la ejecución del plan piloto no se presentaron perdidas en la categoría evaluada, lo que refuerza la efectividad del sistema. Además, se observó una reducción notable en el tiempo de registro, lo que se tradujo en una gestión más ágil, ordenada y eficiente del inventario.

Como respaldo de estos resultados, se anexó documentación fotográfica que muestra el estado del inventario antes de los ajustes y su condición actual. En estas

imágenes se puede apreciar claramente el nivel de orden, organización y sincronización logrado, así como la confiabilidad del sistema digital para respaldar la operación diaria de Market La 73 S.A.S.

Figura 18 Reporte de inventario digital del plan de mejoramiento antes del plan piloto

MARKET LA 73 S.A.S INFORME INVENTARIO			
10/SEPTIEMBRE/2025			
ID PRODUCO	REFERENCIA	DESCRIPCION	CANTIDAD
1200		AA/ 375ML PANCHITA	18
1219		AA/ X 750ML LITRO	15
1380		AA/ X1000ML LITRON	12
1656		AA/ X2000ML	10
4259		AA/ VERDE S.A X 1000 ML	16
4258		AA/ VERDE S.A X750 ML	-32
4257		AA/ VERDE SA. X 375 ML	20
4395		AA/ AMARILLO 375 ML	41
4493		AA/ AMARILLO REAL X750 ML	10
4841		AA/ AMARILLO X 1500 ML	8
4293		AA/ AMARILLO X 750 ML	40
4840		AA/ AMARILLO X1000 ML	20
4613		AA/ COSTEÑO X 375 ML	18
4614		AA/ COSTEÑO X 750 ML	20
1494		RM/ X 375 ML PANCHITA	8
1201		RM/ X 750 ML	15
2174		RM/ X1000 ML LITRON	8
4052		RM/ 8 AÑOS X750 ML	5
2172		RM/ X2000ML GARRAFA	6
4629		RM/ ROSADO 750 ML	3
1248		RC/ X 375 ML PANCHITA	12
3062		RC/ X1000ML	11
2501		RC/ X2000 ML	8
2360		SMIRNOFF LULO X375 ML	15
2522		SMIRNOFF LULO X750 ML	18
2346		SMIRNOFF ROJA X700 ML	4
2348		SMIRNOFF ROJO X375 ML	8
2352		BUCHANANS DELUX X375 ML	5
1682		BUCHANANS DELUX X750ML ML	9
3903		BUCHANANS DELUX X1000 ML	12
2478		BUCHANANS MASTER X 750 ML	11
3905		BUCHANANS MASTER X 1000 ML	-4
2516		OLD PARR X500 ML	5
1783		OLD PARR X750 ML	7
2362		BLACK AND WHITE X375 ML	-6
1978		BLACK AND WHITE X700 ML	12
3300		JOSE CUERVO 375 ML	-1
1826		JOSE CUERVO X750ML ML	8
2514		BLACK LABEL X375 ML	-2
2520		BLACK LABEL X700ML	-3
2356		RED LABEL X375 ML	5
2354		RED LABEL X700 ML	4

Fuente: Sistema Conexión POS

Figura 19 Plantilla física de control de inventario diseñada en Excel para comparación con el sistema

LICORES	TRAGOS MARKET LA 73	MARKET	SISTEMA	TOTAL
	AA/ 1/2 AZUL	15	15	0
	AA/ X750 AZUL	21	21	0
	AA/ X1000 AZUL	5	5	0
	AA/ X 2000 AZUL	3	3	0
	AA/ 1/2 VERDE	13	13	0
	AA/ LT VERDE X750	27	27	0
	AA/ LTN VERDE X1000	3	3	0
	AA/AMARILLO X 375	24	24	0
	AM/ AMARILLO X 750	14	14	0
	AA/ AMARILLO X 1000	10	10	0
	AM/ AMARILLO X 1500	3	3	0
	REAL X 750	3	3	0
	AA/ COSTEÑO 375	13	13	0
	AA/ COSTEÑO 750	12	12	0
	RM/ PANCHITA	2	2	0
	RM/ LITRO	8	8	0
	RM/ LITRON	4	4	0
	RM/ LITRO 8 AÑOS	3	3	0
	RM/ GARRAFA	2	2	0
	RM/ ROSADO	1	1	0
	RC/ PANCHITA	7	7	0
	RC/ LITRON X 1000	9	9	0
	RC/ LITRO 8 AÑOS	1	1	0
	RC/ GARRAFA	2	2	0
	SMIRNOF LULO 375	6	6	0
	SMIRNOF LULO 750	9	9	0
	SMIRNOF ORIGINAL 375	5	5	0
	SMIRNOF ORIGINAL 750	1	1	0
	DELUXE 375	2	2	0
	DELUXE 750	5	5	0
	DELUXE 1000	7	7	0
	MASTER 750	6	6	0
	MASTER 1000	7	7	0
	OLD PARR 12 AÑOS X 500	3	3	0
	OLD PARR 12 AÑOS 750	2	2	0
	BLACK AND WHITE 375	7	7	0
	BLACK AND WHITE 750	5	5	0
	JOSE CUERVO 375	4	4	0
	JOSE CUERVO 750	1	1	0
	BLACK LABEL NEGRO X 375	3	3	0
	BLACK LABEL NEGRO X 750	3	3	0
	RED LABEL ROJO X 375	3	3	0
	RED LABEL ROJO X 750	2	2	0

Fuente: Elaboración propia

5.4. Resultados del fortalecimiento de la comunicación entre áreas.

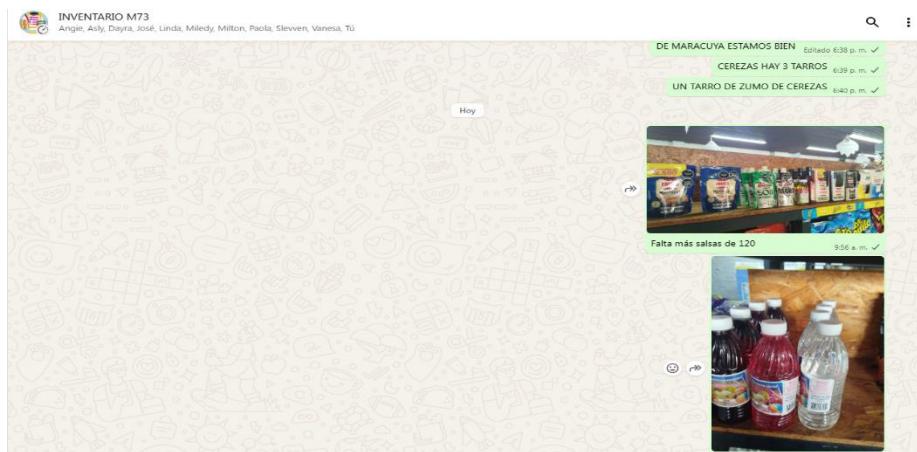
Durante el proceso de implementación, la empresa presentó un avance notable en la comunicación interna entre las áreas de compras, bodega, caja y administración. Antes de esta mejora, existía poca coordinación entre los equipos, lo que ocasionaba confusión, duplicidad de información y errores en los reportes del inventario. Se estimó que cerca del 75 % de los inconvenientes estaban relacionados con la falta de comunicación o con la ausencia de un canal formal para transmitir la información.

Después de establecer el grupo institucional en WhatsApp y definir flujos de información precisos, se evidenció una mejor articulación entre las áreas. El nuevo canal permitió mantener una comunicación continua y efectiva, donde se reportaban los productos nuevos que ingresaban, los faltantes, las devoluciones y todo lo relacionado con la rotación del inventario.

Gracias a este sistema, hubo mayor claridad sobre el estado de los productos, lo que permitió realizar pedidos con más precisión y mantener actualizado el control de existencias. El tiempo de respuesta también mejoró, ya que la persona encargada de los pedidos podía actuar rápidamente al tener la información disponible en tiempo real.

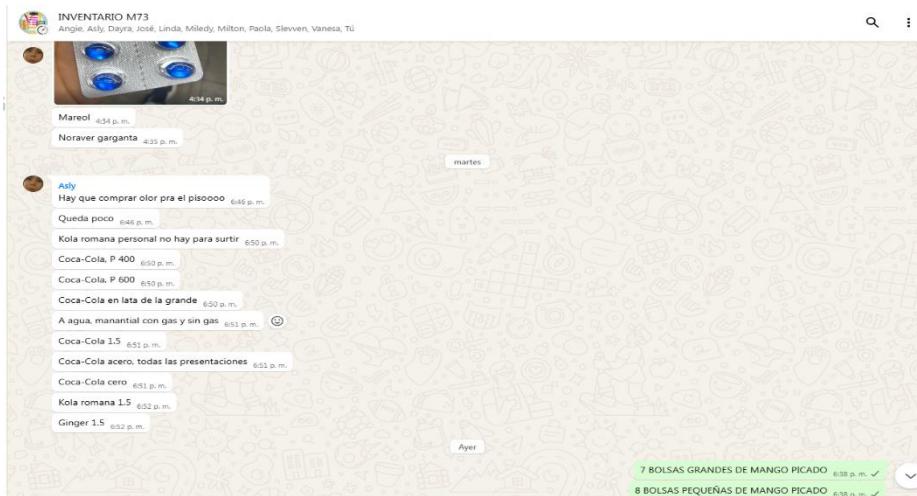
El personal se adaptó con facilidad al canal de comunicación y asumió con responsabilidad el reporte diario de novedades. Con ello, la empresa logró consolidar una comunicación organizada y transparente, fortaleciendo la coordinación interna y garantizando registros más claros, exactos y oportunos en la gestión del inventario.

Figura 20 Evidencias del canal de comunicación “Inventarios MT73” utilizado para reportes y seguimiento de inventario



Fuente: Elaboración propia

Figura 21 Evidencias del canal de comunicación “Inventarios MT73” utilizado para reportes y seguimiento de inventario



Fuente: Elaboración propia

Estas capturas muestran cómo el canal se ha utilizado de manera constante y efectiva, demostrando que realmente ayudó a mejorar la comunicación interna y a mantener un mejor control de las actividades diarias.

En las imágenes se pueden ver mensajes relacionados con:

- El ingreso de nuevos productos a la bodega.
- La notificación de productos faltantes o próximos a agotarse.
- La actualización sobre la rotación y las devoluciones de mercancía.

5.4.1. Impacto general en el equipo sobre los cambios realizados

Para conocer cómo vivió el equipo de Market La 73 S.A.S. la implementación del plan de mejoramiento en el área de inventarios, se realizó una encuesta virtual dirigida a todos los colaboradores. El objetivo fue entender, desde su experiencia directa, qué tan efectivos fueron los ajustes realizados y cómo impactaron su trabajo diario.

La encuesta permitió recoger impresiones sobre varios aspectos clave: la reorganización de la bodega, el uso del sistema digital Conexión POS, la comunicación entre áreas y la eficiencia en los nuevos procesos de control de inventarios.

Las preguntas se enfocaron en lo que realmente importa para el equipo:

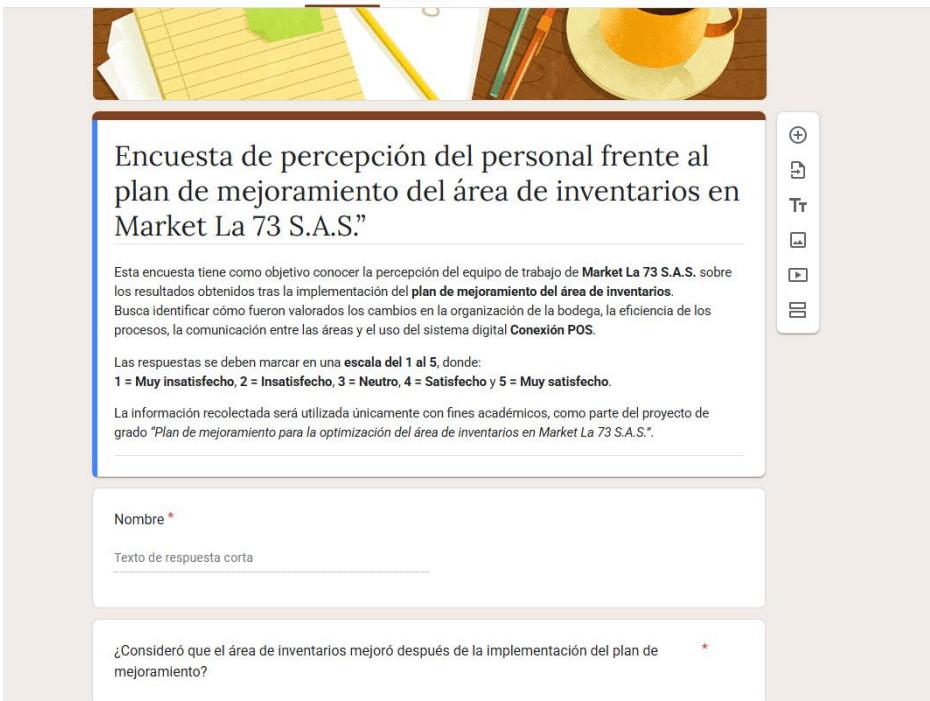
- ¿Considera que el área de inventarios mejoró después de la implementación del plan de mejoramiento?

- ¿Cómo califica la organización actual de la bodega después de los cambios?
- ¿los tiempos?
- ¿El sistema Conexión POS te pareció confiable para manejar el inventario?
- ¿La comunicación entre áreas mejoró con los ajustes?
- ¿Te sentiste más cómodo(a) y motivado(a) con la nueva forma de trabajo?
- ¿Qué fue lo que más te gustó o notaste como mejora?

Los resultados fueron alentadores. La mayoría del equipo expresó una percepción positiva frente a los cambios. Se destacó especialmente la nueva organización de la bodega, la precisión del sistema Conexión POS y la mejora en la comunicación interna.

Además, se notó que los tiempos de respuesta fueron más rápidos y que las tareas relacionadas con el control de inventario se ejecutaron con mayor claridad, orden y coordinación entre áreas.

Esta encuesta no solo permitió medir el impacto del plan, sino también evidenciar que el equipo logró adaptarse con éxito a las nuevas herramientas y formas de trabajo. El compromiso y la disposición de los colaboradores fueron clave para que este proceso de mejora se consolidara en el día a día.

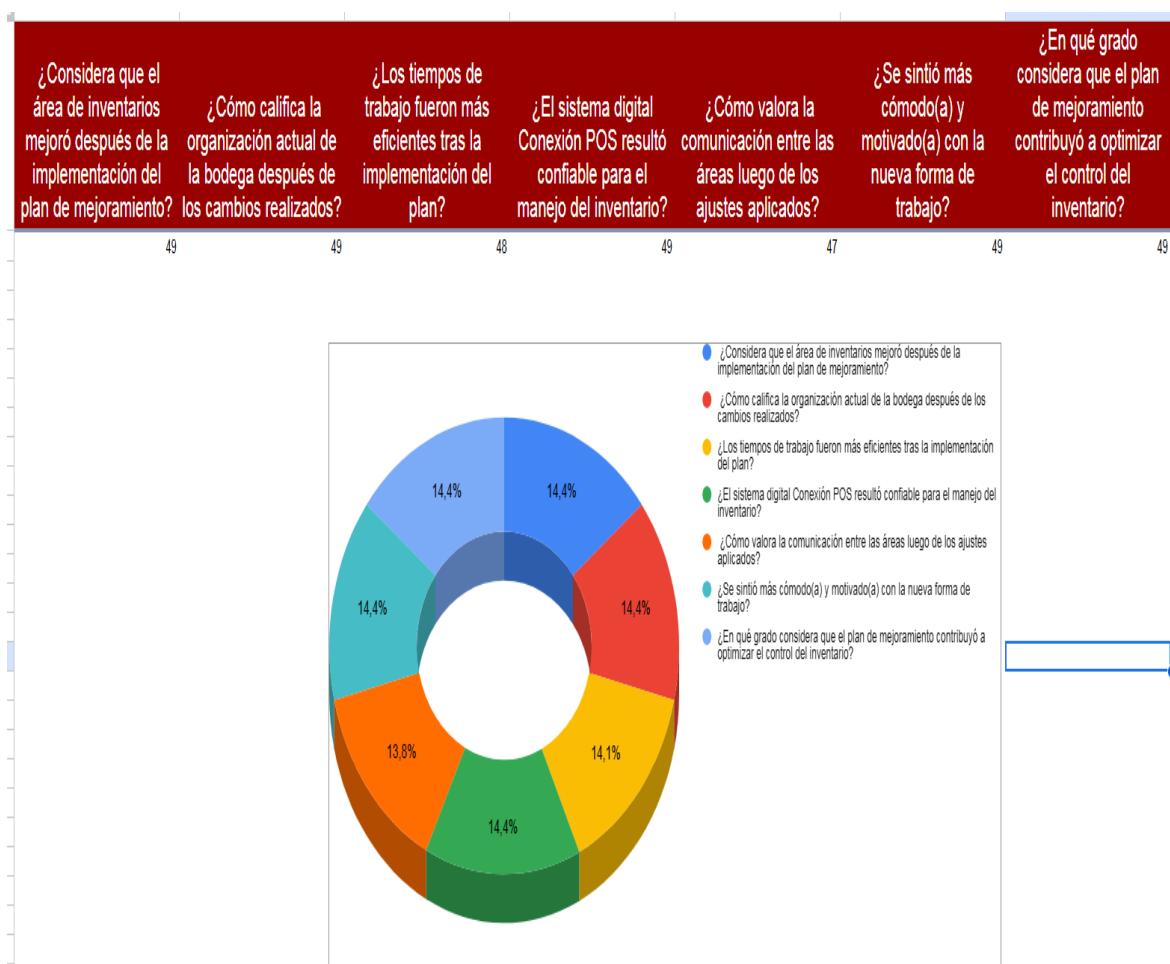
Figura 22 Encuesta de percepción del personal frente al plan de mejoramiento del área de inventarios

The screenshot shows a survey interface with the following details:

- Header:** Preguntas, Respuestas, Configuración.
- Title:** Encuesta de percepción del personal frente al plan de mejoramiento del área de inventarios en Market La 73 S.A.S."
- Description:** Esta encuesta tiene como objetivo conocer la percepción del equipo de trabajo de Market La 73 S.A.S. sobre los resultados obtenidos tras la implementación del plan de mejoramiento del área de inventarios. Busca identificar cómo fueron valorados los cambios en la organización de la bodega, la eficiencia de los procesos, la comunicación entre las áreas y el uso del sistema digital Conexión POS.
- Instructions:** Las respuestas se deben marcar en una escala del 1 al 5, donde: 1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Neutro, 4 = Satisfecho y 5 = Muy satisfecho.
- Note:** La información recolectada será utilizada únicamente con fines académicos, como parte del proyecto de grado "Plan de mejoramiento para la optimización del área de inventarios en Market La 73 S.A.S."
- Fields:** Nombre * (Text input), Texto de respuesta corta (Text input).
- Question:** ¿Consideró que el área de inventarios mejoró después de la implementación del plan de mejoramiento? *

Fuente: Elaboración propia

Figura 23 Resultados de la encuesta de percepción aplicada al personal del área de inventarios



Fuente: elaboración propia

6. CONCLUSIONES

A lo largo del desarrollo del proyecto, se hizo evidente que Market La 73 S.A.S. enfrentaba varios retos en la gestión de sus inventarios. Había dificultades para controlar adecuadamente los productos, el espacio físico no estaba bien organizado y el software de registro no se utilizaba de forma óptima. Estos problemas no solo afectaban la precisión de la información, sino que también complicaban la toma de decisiones por parte de la administración.

La puesta en marcha del plan de mejoramiento marcó un antes y un después en los procesos internos del área. Se promovió un ambiente más ordenado, con mejor comunicación y mayor compromiso entre los colaboradores. Estrategias como la reorganización bajo el método PEPS, la clasificación ABC y el fortalecimiento de los canales de comunicación ayudaron a mejorar la eficiencia operativa y facilitaron la coordinación entre distintas áreas.

Este proyecto dejó claro que optimizar los inventarios no es solo cuestión de tecnología. El factor humano, la formación continua y la correcta aplicación de los procedimientos son igual de importantes. Gracias al compromiso del equipo y a la guía técnica del plan, se lograron consolidar prácticas que fortalecen la cultura organizacional y aportan al crecimiento sostenible de la empresa.

7. RECOMENDACIONES

Para que los avances logrados se mantengan en el tiempo, es importante seguir aplicando el plan de mejoramiento y realizar revisiones periódicas que permitan ajustar y fortalecer los procesos. Esto ayudará a que el sistema evolucione de forma constante y se mantenga alineado con las necesidades reales de la empresa.

Uno de los pilares clave es la capacitación del equipo. Es fundamental que los colaboradores se sientan seguros y competentes en el uso del software de inventarios y en los procedimientos de control. Esto no solo reduce errores, sino que también garantiza que la información registrada sea confiable y útil para tomar decisiones acertadas.

En cuanto a la organización física de la bodega, se recomienda conservar el orden establecido, seguir aplicando el método PEPS de manera constante y revisar periódicamente la clasificación ABC, ajustándola según el comportamiento de las ventas y la rotación de productos. Estos pasos permiten que el inventario se mantenga dinámico y bien gestionado.

También es esencial fortalecer la comunicación interna. Usar de forma continua los canales establecidos asegura que cualquier novedad se reporte a tiempo y sea atendida por los responsables del área, lo que mejora la coordinación y evita malentendidos.

La empresa debe continuar promoviendo una cultura de mejora continua, priorizando el trabajo en equipo, la planificación y el uso eficiente de los recursos como base para una gestión de inventarios sólida y sostenible.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AR Racking STORAGE SOLUTIONS . (30 de julio de 2025). *AR Racking STORAGE SOLUTIONS* . Obtenido de <https://www.ar-racking.com/co/>
- Camacho Z, Adriana S, Ríos, B., P, J., Mojica , H., & Rojas M, R. (2021). Importancia de la gestion de inventarios en empresa de manufactura. *El boletín de Innovación, Logística y Operaciones*, 2(2). Obtenido de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/bilo/article/view/3472>
- Congreso de la República de Colombia . (18 de agosto de 1999). *ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.* Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4276>
- Congreso de la República de Colombia. (13 de julio de 2009). *ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.* Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36833>
- Congreso de la República de Colombia. (17 de octubre de 2012). *Gestor Normativo - Función Pública.* Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Duarte , S., & A. L. (2021). Tendencias en la gestiones de inventarios para la optimizacion de los procesos de las empresas. *Reflexiones Contables*, 4(1), 51-60. Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/RC/article/view/3563/5724>
- EAE Business School. (28 de septiembre de 2022). *EAE Business School*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/diferencias-eficiencia-y-eficacia/>
- Flores , T., E, C., Flores , C., & L, K. (2023). Optimización de inventarios aplicando investigación de operaciones. *Redalyc.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637974848003/html/>

- Haro , A., Martínez , E., Chango , T., Zambrano , T., & Zambrano , M. (2023). Enterprise Resource Planning (ERP) procesos para una implementacion óptima y eficiente. *Prometeo Conocimiento Científico*, 3(1), e21. Obtenido de <https://prometeojournal.com.ar/index.php/prometeo/article/view/21>
- Hearson , J. (06 de junio de 2024). *ORACLE*. Obtenido de <https://www.oracle.com/latam/scm/inventory-management/what-is-inventory-management/>
- LLanos Uriarte , M. (2021). *Estrategias de mejora para la gestión de inventarios en una empresa comercial*, Cusco 2021. Perú: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6334>
- López , A. (16 de Febrero de 2024). *Fierros* . Obtenido de Fierros: <https://www.fierros.com.co/es/noticias/5-problemas-que-puede-evitar-con-la-gestion-de-inventarios>
- MECALUX. (21 de febrero de 2025). *MECALUX*. Obtenido de <https://www.mecalux.com.co/blog/rotacion-de-inventarios>
- Mejía Guapendo , J., & Yepes Capador , M. (2023). *Propuesta de mejoramiento para gestión de inventarios en una empresa dedicada a la seguridad del sector bancario*. Bogotá: Universidad ECCI. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2881>
- Patel , O. (17 de abril de 2025). *HEFLO*. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/plan-mejora-del-proceso-negocio>
- Presidencia de la República Colombiana. (27 de marzo de 1971). *ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.* Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102>
- Presidencia de la República de Colombia. (30 de marzo de 1989). *Gestor Normativo - Función Pública*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6533>

Raffino , & Equipo Editorial . (04 de septiembre de 2025). *Enciclopedia Concepto*.

Obtenido de <https://concepto.de/organizacion/>

Rffino, & E Editorial , E. (28 de julio de 2025). *Enciclopedia Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/organizacion/>

Rueda C, A. (2021). *Propuesta sistematización del inventario en la empresa Servillantas la 36*. Barrancabermeja: Universidad Cooperativa de Colombia.

Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12494/43238>

Salinas Z, M., & Rodriguez D, E. (2023). *Propuesta de mejoramiento en el manejo de inventario de los almacenes de materia prima de la empresa Sun Chemical Colombia S.A.S-sede yumbo*. Santiago de Cali: Institución Universitaria Antonio Jose Camacho. Obtenido de <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/2104>

Serrano G , S., Maturano M , B., & Castellanos L , L. (2023). Implementación de inventarios de ABC en Almacén de Grupo Spring. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 6513-6528. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9185>

Shopify . (20 de septiembre de 2024). *Shopify* . Obtenido de <https://www.shopify.com/es/blog/inventario>

Softland. (23 de agosto de 2022). *Softland*. Obtenido de <https://softland.com/co/beneficios-de-un-software-de-inventario/>

Toro R, L. (2025). *Estrategias de mejora en la gestión de inventarios, la ejecución de proyectos y la atención a víctimas del conflicto armado en la Asociación Nacional de Ayuda Solidaria*. Barrancabermeja: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12494/58441>

Valenzuela V , C., Benalcázar D , G., & Delgado S , Z. (2024). Gestión de inventarios en organizaciones de emprendimiento: Una aproximación teórica. *Prohominum*, 6(2), 193-204. Obtenido de <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/729>

Velez , L., & Orlando , S. (2024). *Propuesta de mejora del sistema de gestión de inventarios en una empresa distribuidora de productos de consumo masivo.*

Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/29025>

Wolters Kluwer . (04 de junio de 2025). *Wolters Kluwer* . Obtenido de
<https://www.wolterskluwer.com/es-es/expert-insights/que-es-un-software-erp-tipos-y-ejemplos>

Yagüe, M. (19 de marzo de 2025). *slimstock*. Obtenido de
<https://www.slimstock.com/es/blog/que-es-y-por-que-es-importante-la-gestion-de-inventario/>

9. ANEXOS

9.1. Anexo A: formato de entrevista para cajeros

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		
FECHA	CIUDAD	
HORA INICIO	HORA FINAL	
DATOS DEL ENTREVISTADO		
NOMBRE COMPLETO		
CARGO		
DATOS DEL ENTREVISTADOR		
NOMBRE COMPLETO		
OCCUPACIÓN		
Instrucciones: La siguiente entrevista está diseñada para recopilar información sobre el manejo del inventario en Market la 73 S.A.S. Las preguntas se han organizado según el cargo del entrevistado, de manera que se adapten a sus funciones específicas.		
¿Qué dificultades encuentra al recibir y organizar la mercancía en bodega?		
¿Cómo se asegura de que los productos recibidos coincidan con lo registrado en el sistema?		
¿Qué tan fácil es localizar los productos dentro de la bodega y qué problemas se presentan?		
¿Con qué frecuencia detecta que lo registrado en el sistema no corresponde con el inventario físico?		
¿Qué métodos considera necesarios para mejorar la organización de los productos en la bodega y neveras?		
Observaciones:		

Fuente: elaboración propia

9.2. Anexo B: formato para entrevista para encargado de compras

<p>ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</p>	
FECHA	CIUDAD
HORA INICIO	HORA FINAL
DATOS DEL ENTREVISTADO	
NOMBRE COMPLETO	
CARGO	
DATOS DEL ENTREVISTADOR	
NOMBRE COMPLETO	
OCUPACIÓN	
<p>Instrucciones: La siguiente entrevista está diseñada para recopilar información sobre el manejo del inventario en Market la 73 S.A.S. Las preguntas se han organizado según el cargo del entrevistado, de manera que se adapten a sus funciones específicas.</p>	
¿Cómo registra las compras en el sistema de inventario y qué dificultades se presentan en ese proceso?	
¿Qué tan clara es la información que recibe de los proveedores para registrar nuevos productos en el software?	
Qué inconvenientes se generan por falta de comunicación entre compras y bodega al momento de recibir mercancía?	
¿Con qué frecuencia nota errores en las cantidades o descripciones al momento de cargar productos nuevos?	
¿Qué herramientas considera necesarias para mejorar el control de entradas de mercancía?	
<p>Observaciones:</p>	

Fuente: elaboración propia

9.3. Anexo C: formato de entrevista para los de logística

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN			
FECHA		CIUDAD	
HORA INICIO		HORA FINAL	
DATOS DEL ENTREVISTADO			
NOMBRE COMPLETO			
CARGO			
DATOS DEL ENTREVISTADOR			
NOMBRE COMPLETO			
OCCUPACION			
<p>Intrucciones: La siguiente entrevista está diseñada para recopilar información sobre el manejo del inventario en Market la 73 S.A.S. Las preguntas se han organizado según el cargo del entrevistado, de manera que se adapten a sus funciones específicas.</p>			
<p>¿Qué dificultades encuentra al recibir y organizar la mercancía en bodega?</p>			
<p>¿Cómo se asegura de que los productos recibidos coincidan con lo registrado en el sistema?</p>			
<p>¿Qué tan fácil es localizar los productos dentro de la bodega y qué problemas se presentan?</p>			
<p>¿Con qué frecuencia detecta que lo registrado en el sistema no corresponde con el inventario físico?</p>			
<p>¿Qué métodos considera necesarios para mejorar la organización de los productos en la bodega y neveras?</p>			
<p>Observaciones:</p>			

Fuente: elaboración propia

9.4. Anexo D: formato de entrevista para la administradora

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN			
FECHA		CIUDAD	
HORA INICIO		HORA FINAL	
DATOS DEL ENTREVISTADO			
NOMBRE COMPLETO			
CARGO			
DATOS DEL ENTREVISTADOR			
NOMBRE COMPLETO			
OCUPACIÓN			
<p>Instrucciones: La siguiente entrevista está diseñada para recopilar información sobre el manejo del inventario en Market la 73 S.A.S. Las preguntas se han organizado según el cargo del entrevistado, de manera que se adapten a sus funciones específicas.</p>			
¿Qué tan confiable considera la información de inventarios generada por el sistema?			
¿Qué dificultades enfrenta para coordinar la comunicación entre compras, bodega y caja?			
¿Cómo afectan las inconsistencias de inventario en la toma de decisiones administrativas?			
¿Qué medidas implementa para reducir pérdidas por desabastecimiento o exceso de productos?			
¿Qué tan capacitado considera al personal para el manejo del software de inventarios?			
<p>Observaciones:</p>			

Fuente: elaboración propia

9.5. Anexo E: cronograma de visitas

Cronograma de visitas

FECHA	HORA DE INICIO	HORA FINAL	CARGO	ENTREVISTA REALIZADA POR
05/09/2025	10:00 am	10:30 am	CAJERA	Linda Quintero
08/09/2025	09:00am	09:30 am	ADMINISTRADORA	Linda Quintero
09/09/2025	10:00am	10:30 am	AUXILIAR DE COMPRAS	Ricardo Hernández
11/09/2025	5:40 pm	6:20 pm	AUXILIAR DE LOGISTICA	Ricardo Hernández

Fuente: elaboración propia

9.6. Anexo F: carta de autorización de la empresa para aplicar los instrumentos de recolección de datos

Barrancabermeja, 05 de septiembre de 2025

Señores
Market la 73 S.A.S.
Ciudad

Respetados señores:

Reciban un cordial saludo.

En el marco del proyecto de grado titulado *"Plan de mejoramiento para la optimización del área de inventarios en Market la 73 S.A.S."*, que desarrollamos como estudiantes del programa **Tecnología en Gestión Empresarial** de las **Unidades Tecnológicas de Santander – UTS**, me permito solicitar muy respetuosamente la autorización para aplicar entrevistas semiestructuradas a **todo el equipo de trabajo** de la empresa.

Estas entrevistas se realizarán con el fin de recopilar información valiosa sobre los procesos actuales en el área de inventarios, teniendo en cuenta que cada colaborador cumple un papel fundamental en su desarrollo y optimización.

Con el fin de no afectar el normal desarrollo de las operaciones, adjunto a la presente un **cronograma de visitas**, en el cual se proponen las fechas y horarios para la aplicación de las entrevistas, garantizando que la información recolectada será utilizada únicamente con fines académicos y bajo estricta confidencialidad.

Agradezco de antemano su apoyo y colaboración en el desarrollo de este trabajo, el cual busca aportar a la mejora continua de los procesos internos de la empresa.

En la siguiente **página** anexamos el cronograma de visitas propuesto.

Atentamente,

Ricardo Hernández
Cc. 1.096.182.346

Linda Quintero
Cc. 1.121.531.674

Autorización de la empresa.



Fuente: elaboración propia

9.7. Anexo G: formato de encuesta de percepción del plan de mejoramiento

Link de encuesta:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdjnOfiSqWtldGUHgjJkF8TgRb0ZFJaKXGM-Y7qSA-igmmRbw/viewform>



Encuesta de percepción del personal frente al plan de mejoramiento del área de inventarios en Market La 73 S.A.S.”

Esta encuesta tiene como objetivo conocer la percepción del equipo de trabajo de **Market La 73 S.A.S.** sobre los resultados obtenidos tras la implementación del **plan de mejoramiento del área de inventarios**.

Busca identificar cómo fueron valorados los cambios en la organización de la bodega, la eficiencia de los procesos, la comunicación entre las áreas y el uso del sistema digital **Conexión POS**.

Las respuestas se deben marcar en una **escala del 1 al 5**, donde:

1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Neutro, 4 = Satisfecho y 5 = Muy satisfecho.

La información recolectada será utilizada únicamente con fines académicos, como parte del proyecto de grado *“Plan de mejoramiento para la optimización del área de inventarios en Market La 73 S.A.S.”*.

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria



Nombre *

Tu respuesta



¿Consideró que el área de inventarios mejoró después de la implementación del *
plan de mejoramiento?

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

¿Cómo calificó la organización actual de la bodega después de los cambios realizados? *

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

¿Los tiempos de trabajo fueron más eficientes tras la implementación del plan? *

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

¿El sistema digital **Conexión POS** resultó confiable para el manejo del inventario? *

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

¿Cómo valoró la comunicación entre las áreas luego de los ajustes aplicados? *

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

¿Se sintió más cómodo(a) y motivado(a) con la nueva forma de trabajo? *

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

¿En qué grado considera que el plan de mejoramiento contribuyó a optimizar el * control del inventario?

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

Enviar

Borrar formulario

Fuente: elaboración propia

9.8. Anexo H: evidencias fotográficas de la realización de encuestas





9.9. Anexo I: formatos de entrevistas respondidos

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN			
FECHA	11/09/2023	CIUDAD	Barrancabermeja
HORA INICIO	5:40 PM	HORA FINAL	6:40 PM
DATOS DEL ENTREVISTADO			
NOMBRE COMPLETO	Jose Asunción Casarcas.		
CARGO	Auxiliar Logístico.		
OCCUPACION	Estudiante		
DATOS DEL ENTREVISTADOR			
NOMBRE COMPLETO	Ricardo Hernandez		
OCCUPACION	Estudiante		
<p>Instrucciones: La siguiente entrevista está diseñada para recopilar información sobre el manejo del inventario en Market la 73 S.A.S. Las preguntas se han organizado según el cargo del entrevistado, de manera que se adapten a sus funciones específicas.</p>			
¿Qué dificultades encuentra al recibir y organizar la mercancía en bodega?	A veces la mercancía llega mezclada y sin un orden específico, lo que hace difícil ubicarla según el tipo de producto.		
¿Cómo se asegura de que los productos recibidos coincidan con lo registrado en el sistema?	Se compara visualmente la factura con los productos recibidos, pero no siempre se revisa al detalle. Porque el proceso se hace rápido para no atrasar las ventas.		
¿Qué tan fácil es localizar los productos dentro de la bodega y qué problemas se presentan?	No es fácil, ya que algunos productos no tienen un lugar fijo y cambian de posición con frecuencia. A veces se pierde tiempo buscando los referencias.		
¿Con qué frecuencia detecta que lo registrado en el sistema no corresponde con el inventario físico?	Sigue con frecuencia, sobre todo cuando hay mucha rotación de mercancía o se hacen ingresos sin registrar.		
¿Qué métodos considera necesarios para mejorar la organización de los productos en la bodega y neveras?	Tener estanterías señalizadas, separar por categorías y hacer revisión más segura del inventario.		
<p>Observaciones: Hace falta una mejor distribución del espacio y coordinación entre áreas para evitar confusiones al recibir y almacenar la mercancía.</p>			

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN			
FECHA	11/09/2025.	CIUDAD	Barrancabermeja
HORA INICIO	5:40 PM	HORA FINAL	6:40 PM
DATOS DEL ENTREVISTADO			
NOMBRE COMPLETO	Sherly Vanessa Mendoza Villamil		
CARGO	Auxiliar Logística		
DATOS DEL ENTREVISTADOR			
NOMBRE COMPLETO	Ricardo Hernandez		
OCCUPACION	Estudiante		
<p>Instrucciones: La siguiente entrevista está diseñada para recopilar información sobre el manejo del inventario en Market la 73 S.A.S. Las preguntas se han organizado según el cargo del entrevistado, de manera que se adapten a sus funciones específicas.</p>			
¿Qué dificultades encuentra al recibir y organizar la mercancía en bodega?	El principal problema es que los productos se acumulan y no hay suficiente espacio. Además, no siempre se separan los nuevos ingresos de los que ya están.		
¿Cómo se asegura de que los productos recibidos coincidan con lo registrado en el sistema?	Normalmente se revisa el pedido junto con la facturación, pero cuando hay mucho movimiento no se logra verificar todo, y eso genera diferencias.		
¿Qué tan fácil es localizar los productos dentro de la bodega y qué problemas se presentan?	No siempre es fácil, ya no hay señalización ni organización por tipo de producto, a veces se tarda bastante en encontrar lo que se necesita.		
¿Con qué frecuencia detecta que lo registrado en el sistema no corresponde con el inventario físico?	Es algo frecuente, sobre todo cuando hay mucha entrada de mercancía o no se hacen los ajustes en el sistema a tiempo.		
¿Qué métodos considera necesarios para mejorar la organización de los productos en la bodega y neveras?	Implementar una distribución más clara, usar etiquetas para identificar los productos o señalizaciones y realizar un control más estricto de ingresos y salidas.		
Observaciones:	No.		

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN			
FECHA	05/09/2025.	CIUDAD	Barranquilla
HORA INICIO	10:00 am.	HORA FINAL	12:30 pm.
DATOS DEL ENTREVISTADO			
NOMBRE COMPLETO	Angie Juliana Charon Castellon.		
CARGO	Cajera.		
DATOS DEL ENTREVISTADOR			
NOMBRE COMPLETO	Linda Quintero		
OCCUPACIÓN	Studente		
<p>Intrucciones: La siguiente entrevista está diseñada para recopilar información sobre el manejo del inventario en Market la 73 S.A.S. Las preguntas se han organizado según el cargo del entrevistado, de manera que se adapten a sus funciones específicas.</p>			
¿Qué dificultades encuentra al registrar las salidas de productos en el sistema durante la facturación?	El sistema a veces se bloquea o no actualiza de inmediato las existencias, lo que causa demoras en las ventas.		
¿Con qué frecuencia los productos que intenta facturar no están registrados o aparecen con otro nombre en el sistema?	Ocurre varias veces a la semana, sobre todo con los productos nuevos o los que cambian de proveedor.		
¿Qué hace cuando un cliente solicita un producto y no lo encuentra registrado en el software?	Algunas son claras, pero otras no especifican la presentación o el tamaño, lo que genera confusiones al cobrar.		
¿Qué tan claras le parecen las descripciones de los productos en el sistema de facturación?	Algunas son claras, pero otras no especifican la presentación o el tamaño, lo que genera confusiones al cobrar.		
¿Con qué frecuencia nota diferencias entre lo que aparece en el sistema y lo que realmente hay en el stock físico?	Sucede constantemente, hay productos que el sistema muestra en existencias, pero físicamente ya no están.		
Observaciones:	No.		

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN			
FECHA	08/09/2025	CIUDAD	Parrancabemejo
HORA INICIO	9:00 am	HORA FINAL	9:30 am
DATOS DEL ENTREVISTADO			
NOMBRE COMPLETO	Mileidy Rondon Oregón		
CARGO	Administradora.		
DATOS DEL ENTREVISTADOR			
NOMBRE COMPLETO	Linda Quintero		
OCCUPACIÓN	Estudiante.		
<p>Instrucciones: La siguiente entrevista está diseñada para recopilar información sobre el manejo del inventario en Market la 73 S.A.S. Las preguntas se han organizado según el cargo del entrevistado, de manera que se adapten a sus funciones específicas.</p>			
¿Qué tan confiable considera la información de inventarios generada por el sistema?	La información es confiable en gran parte, aunque aun se presentan algunas variaciones entre el inventario físico y digital.		
¿Qué dificultades enfrenta para coordinar la comunicación entre compras, bodega y caja?	En ocasiones se presentan demoras en la retroalimentación entre áreas, especialmente cuando llegan productos fuera del horario habitual.		
¿Cómo afectan las inconsistencias de inventario en la toma de decisiones administrativas?	Afecta la planeación de compras, la proyección de ventas y el control financiero, ya que no siempre se tiene una información exacta de stock disponible.		
¿Qué medidas implementa para reducir pérdidas por desabastecimiento o exceso de productos?	No existe un control estandarizado. La revisión de existencias se hace de forma manual o visual, y los pedidos se realizan según la experiencia o estimación.		
¿Qué tan capacitado considera al personal para el manejo del software de inventarios?	El personal tiene un conocimiento básico del sistema, pero no se maneja de manera uniforme.		
Observaciones:	No.		

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN			
FECHA	05/09/2025	CIUDAD	Barrancabermeja
HORA INICIO	10:00 am	HORA FINAL	12:30 pm
DATOS DEL ENTREVISTADO			
NOMBRE COMPLETO	Briana Jair Salazar Vazquez.		
CARGO	Cajero		
DATOS DEL ENTREVISTADOR			
NOMBRE COMPLETO	Ricardo Hernandez Vergara.		
OCCUPACION	Estudiante.		
<p>Instrucciones: La siguiente entrevista está diseñada para recopilar información sobre el manejo del inventario en Market la 73 S.A.S. Las preguntas se han organizado según el cargo del entrevistado, de manera que se adapten a sus funciones específicas.</p>			
¿Qué dificultades encuentra al registrar las salidas de productos en el sistema durante la facturación?	A veces el sistema no muestra el producto con el nombre que aparece en la presentación		
¿Con qué frecuencia los productos que intenta facturar no están registrados o aparecen con otro nombre en el sistema?	Constantemente, sobre todo cuando llegan productos nuevos o promociones con presentaciones diferentes.		
¿Qué hace cuando un cliente solicita un producto y no lo encuentra registrado en el software?	Se informa a la encargada de registrar los productos.		
¿Qué tan claras le parecen las descripciones de los productos en el sistema de facturación?	No siempre son claras, algunas tienen abreviaciones que dificultan identificar el producto correcto		
¿Con qué frecuencia nota diferencias entre lo que aparece en el sistema y lo que realmente hay en el stock físico?	muy a menudo, ya que las actualizaciones del inventario no se hacen al mismo ritmo que las ventas		
Observaciones:	No		

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN			
FECHA	05/09/2025.	CIUDAD	Barrancabermeja.
HORA INICIO	10:00 am	HORA FINAL	10:30 am.
DATOS DEL ENTREVISTADO			
NOMBRE COMPLETO	Linda Lucia Quintero Mera		
CARGO	Auxiliar contable y administrativo		
DATOS DEL ENTREVISTADOR			
NOMBRE COMPLETO	Ricardo Hernández Vergara.		
OCCUPACIÓN	Estudiante.		
<p>Instrucciones: La siguiente entrevista está diseñada para recopilar información sobre el manejo del inventario en Market la 73 S.A.S. Las preguntas se han organizado según el cargo del entrevistado, de manera que se adapten a sus funciones específicas.</p>			
¿Cómo registra las compras en el sistema de inventario y qué dificultades se presentan en ese proceso?	Se registran directamente en el Sistema Carexion Pos con base en las facturas de compra. A veces se presentan demoras por inconsistencias entre lo recibido y lo facturado.		
¿Qué tan clara es la información que recibe de los proveedores para registrar nuevos productos en el software?	En la mayoría de los casos la información es clara, aunque algunos proveedores no detallan bien las presentaciones o referencias.		
¿Qué inconvenientes se generan por falta de comunicación entre compras y bodega al momento de recibir mercancía?	A veces hay diferencias en cantidades o referencias porque no se confirma previamente el pedido con la bodega, lo que retrasa el ingreso de la mercancía.		
¿Con qué frecuencia nota errores en las cantidades o descripciones al momento de cargar productos nuevos?	Ocurren de forma ocasional, sobre todo cuando llegan productos nuevos o presentaciones diferentes que no están actualizadas en el Sistema.		
¿Qué herramientas considera necesarias para mejorar el control de entradas de mercancía?	Sería útil implementar formatos estandarizados de recepción, mejorar la comunicación entre áreas y realizar capacitaciones sobre el manejo del software.		
Observaciones:	No.		

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN			
FECHA	05/09/2023.	CIUDAD	Barrancabermeja
HORA INICIO	10:00 am	HORA FINAL	12:30 pm
DATOS DEL ENTREVISTADO			
NOMBRE COMPLETO	Paola Andrea Gutiérrez Berrio		
CARGO	Cajera.		
DATOS DEL ENTREVISTADOR			
NOMBRE COMPLETO	Linda Quintero		
OCCUPACIÓN	Estudiante.		
<p>Instrucciones: La siguiente entrevista está diseñada para recopilar información sobre el manejo del inventario en Market la 73 S.A.S. Las preguntas se han organizado según el cargo del entrevistado, de manera que se adapten a sus funciones específicas.</p>			
¿Qué dificultades encuentra al registrar las salidas de productos en el sistema durante la facturación?	A veces el sistema se demora o no reconoce el código del producto, lo que retasa la atención al cliente. También hay productos que no aparecen.		
¿Con qué frecuencia los productos que intenta facturar no están registrados o aparecen con otro nombre en el sistema?	Pasa con frecuencia, sobre todo con los productos nuevos o los que llegan con diferente presentación.		
¿Qué hace cuando un cliente solicita un producto y no lo encuentra registrado en el software?	Se le informa que el sistema no lo tiene registrado y se busca minuciosamente. Se confirma con bodega si está disponible.		
¿Qué tan claras le parecen las descripciones de los productos en el sistema de facturación?	Algunas descripciones son confusas o incompletas, lo que puede causar errores al seleccionar el producto correcto.		
¿Con qué frecuencia nota diferencias entre lo que aparece en el sistema y lo que realmente hay en el stock físico?	Con bastante frecuencia, especialmente en bebidas y productos de alta rotación.		
Observaciones:	No.		

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN			
FECHA	05 Oct 2025.	CIUDAD	Barrancabermeja
HORA INICIO	10:00 am	HORA FINAL	12:30 pm
DATOS DEL ENTREVISTADO			
NOMBRE COMPLETO	AS14 Joana charon castillo		
CARGO	Cajera.		
OCCUPACION	Estudiante		
<p>Instrucciones: La siguiente entrevista está diseñada para recopilar información sobre el manejo del inventario en Market la 73 S.A.S. Las preguntas se han organizado según el cargo del entrevistado, de manera que se adapten a sus funciones específicas.</p>			
¿Qué dificultades encuentra al registrar las salidas de productos en el sistema durante la facturación?	El principal problema es que algunos productos no tienen códigos actualizados.		
¿Con qué frecuencia los productos que intenta facturar no están registrados o aparecen con otro nombre en el sistema?	Pasa frecuentemente, sobre todo los fines de semana cuando hay más movimiento de mercancía.		
¿Qué hace cuando un cliente solicita un producto y no lo encuentra registrado en el software?	Se busca por otro nombre, y si no aparece, se informa al cliente y se deja la observación para actualizarlo más tarde.		
¿Qué tan claras le parecen las descripciones de los productos en el sistema de facturación?	Algunas descripciones están abreviadas o incompletas, lo que puede confundir al momento de facturar.		
¿Con qué frecuencia nota diferencias entre lo que aparece en el sistema y lo que realmente hay en el stock físico?	Todas las semanas hay diferencias, sobre todo en productos que se venden por unidad y por cajas.		
<p>Observaciones:</p> <p>No.</p>			