



Diseño de un manual estratégico para la prevención de pérdidas de inventario en la
Empresa Fresita S.A.S.

Henny Disneth Neira Valencia

Nasly Karina Arredondo Camargo

Yurli Yorgeli Portillo Rozo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Oriente (Santander)

Centro Universitario Cúcuta (Norte de Santander)

Programa Contaduría Pública

mayo de 2026

Diseño de un manual estratégico para la prevención de pérdidas de inventario en la Empresa

Fresita S.A.S.

Henny Disneth Neira Valencia Id 975464

Nasly Karina Arredondo Camargo Id 982124

Yurli Yorgeli Portillo Rozo Id 969792

Monografía presentado como requisito para optar al título de Contador Público

Asesor(a)

Edison Ramiro Castro Hernández

Contador Público

Esp. Revisoría Fiscal y Auditoría Internacional

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Oriente (Santander)

Centro Universitario Cúcuta (Norte de Santander)

Programa Contaduría Pública

mayo de 2026

Dedicatoria

Dedicamos este logro, primeramente, a Dios por ser nuestra fortaleza, y de manera especial a cada estudiante que en algún momento ha pensado en rendirse. Queremos decirles que el camino hacia la meta no siempre es sencillo y muchas veces el cansancio agota las fuerzas, pero la perseverancia es la llave maestra que abre todas las puertas.

No abandonen sus sueños cuando la duda aparezca; este título es la prueba viviente de que, con fe inquebrantable, disciplina y el apoyo de las personas correctas, aquello que un día pareció un imposible, hoy se convierte en nuestra más hermosa realidad. Si nosotras pudimos lograrlo como equipo, ¡ustedes también pueden! El esfuerzo de hoy será la recompensa de mañana. ¡No se detengan!

Con cariño y gratitud,

Henny Disneth Neira Valencia

Nasly Karina Arredondo Camargo

Yurli Yorgeli Portillo Rozo

Agradecimientos

Agradecemos a Dios, primeramente, por ser el pilar de nuestras vidas, por sus bendiciones y la sabiduría necesaria para trabajar en armonía, superando juntas cada reto hasta alcanzar este sueño profesional. Este logro es el resultado de un esfuerzo compartido y el compromiso de tres compañeras que hoy ven cumplida su meta. Expresamos nuestra más profunda gratitud a todos los docentes de nuestra facultad, quienes, con su entrega, compartieron sus conocimientos y experiencias. Gracias por exigirnos excelencia y por sembrar en nosotras la semilla de la ética y el compromiso profesional que hoy nos guía. Su labor como mentores en nuestro proceso de formación nos brindó las herramientas necesarias para enfrentar los retos del mundo laboral con integridad y conocimiento.

Atentamente,

Henny Disneth Neira Valencia

Nasly Karina Arredondo Camargo

Yurli Yorgeli Portillo Rozo

Tabla de Contenido

Lista de tablas	9
Lista de figuras	10
Lista de anexos	11
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
CAPÍTULO I. Generalidades	15
1 Generalidades	15
1.1 Situación problema	15
1.1.1 Variables (Cuando sea pertinente)	16
1.2 Objetivos	16
1.2.1 Objetivo general	16
1.2.2 Objetivos específicos	17
1.3 Justificación e impacto	17
1.4 Marco Referencial	18
1.4.1 Antecedentes	18
1.4.2 Marco teórico	20
1.5 Diseño metodológico	29
1.5.1 Método o Tipo de investigación	29
1.5.2 Población	29
1.5.3 Técnicas e instrumentos de medición y análisis	31
CAPÍTULO II	38

2	¡Error! Marcador no definido.38	
2.1	¡Error! Marcador no definido.38	
2.2	Resultados sobre las causas de pérdidas de inventario	39
2.2.1	Fallas en el ingreso de mercancía	39
2.2.1.1	¡Error! Marcador no definido.40	
2.2.1.1.1	Consecuencias en el inventario	41
2.2.2	Fallas en el almacenamiento de la mercancía	41
2.2.2.1	Dificultades en la organización de la bodega	42
2.2.2.1.1	Consecuencias en el manejo del inventario	42
2.2.3	Fallas en el control del inventario	43
2.2.3.1	Errores en el registro de la información	44
2.2.3.1.1	Consecuencias en el inventario	44
2.2.4	Falta de capacitación del personal	44
2.2.4.1	Diferencias en la forma de trabajar	45
2.2.4.1.1	Impacto en los resultados	45
	CAPÍTULO III	46
3	Resultados del objetivo específico 2	46
3.1	Contexto de los procedimientos actuales	46
3.2	Análisis del procedimiento de ingreso de mercancía	47
3.2.1	Falta de un proceso definido en la verificación	48
3.2.1.1	Diferencias en la revisión de producto	48
3.2.1.1.1	Impacto en el control del inventario	48
3.3	Análisis del procedimiento de almacenamiento	48
3.3.1	Falta de organización en la bodega	49

3.3.1.1	Dificultades en la ubicación de productos	49
3.3.1.1.1	Consecuencias en el manejo del inventario	49
3.4	Análisis del control de inventarios	50
3.4.1	Falta de seguimiento de movimientos	50
3.4.1.1	Registro incompleto de la información	51
3.4.1.1.1	Impacto en el inventario	51
3.5	Análisis del registro contable del inventario	51
3.5.1	Errores en el registro de datos	52
3.5.1.1	Falta de actualización de la información	52
3.5.1.1.1	Consecuencias en la información	52
3.6	Principales debilidades identificadas	53
CAPÍTULO IV		54
4.1	Contexto del uso del sistema contable en la empresa	54
4.2	Análisis del proceso de registro de la información	55
4.2.1	Falta de registro en tiempo adecuado	55
4.2.1.1	Retrasos en el ingreso de datos	56
4.2.1.1.1	Consecuencias en la información	56
4.3	Errores en el registro dentro del sistema	56
4.3.1	Problemas en la digitación de datos	56
4.3.1.1	Falta de revisión de los registros	56
4.3.1.1.1	Impacto en el control del inventario	57
4.4	Uso del sistema por parte del personal	57
4.4.1	Diferencias en el manejo del sistema	58
4.4.1.1	Falta de capacitación en el uso del sistema	58

4.4.1.1.1 Consecuencias en el registro de la información	58
4.5 Evaluación del funcionamiento del proceso de registro	59
4.5.1 Nivel de funcionamiento del proceso	59
4.5.1.1 Limitaciones en el uso del sistema	59
4.5.1.1.1. Resultado del análisis	60
CAPÍTULO V	61
5.1 Resultados del objetivo específico 4	61
5.2 Objetivo del manual estratégico	63
5.3 Alcance del manual	63
5.4 Propuesta del manual estratégico	64
5.4.1 Procedimiento para el ingreso de mercancía	64
5.4.2 Procedimiento para el almacenamiento	64
5.4.3 Procedimiento para el control de inventarios	65
5.4.4 Procedimiento para el registro en el sistema	65
5.5 Beneficios del manual estratégico	66
5.6 Importancia de la implementación del manual	67
CAPÍTULO VI. Discusión	69
6 Discusión	69
CAPÍTULO VII. Conclusiones	71
7 Conclusiones	71
CAPÍTULO VIII. Recomendaciones	73
8 Recomendaciones	73
Referencias	75
Anexos	78

Lista de tablas

Tabla 1. Resultados pregunta 3,4,8 de la entrevista (Capítulo II)	33
Tabla 2. Resultados pregunta 1,2,5 de la entrevista (Capítulo III)	40
Tabla 3. Resultados pregunta 6,7 de la entrevista (Capítulo IV)	46

Lista de figuras

Figura 1. Resultado pregunta 1 de la encuesta (Capítulo II)	30
Figura 2. Resultado pregunta 2 de la encuesta (Capítulo II)	30
Figura 3. Resultado pregunta 4 de la encuesta (Capítulo II)	32
Figura 4. Resultado pregunta 9 de la encuesta (Capítulo II)	33
Figura 5. Resultado pregunta 3 de la encuesta (Capítulo III)	37
Figura 6. Resultado pregunta 5 de la encuesta (Capítulo III)	39
Figura 7. Resultado pregunta 11 de la encuesta (Capítulo III)	39
Figura 8. Resultado pregunta 6 de la encuesta (Capítulo III)	40
Figura 9. Resultado pregunta 12 de la encuesta (Capítulo IV)	43
Figura 10. Resultado pregunta 16 de la encuesta (Capítulo IV)	45
Figura 11. Resultado pregunta 10 de la encuesta (Capítulo IV)	46
Figura 12. Resultado pregunta 7 de la encuesta (Capítulo V)	48
Figura 13. Resultado pregunta 8 de la encuesta (Capítulo V)	48
Figura 14. Resultado pregunta 13 de la encuesta (Capítulo V)	49
Figura 15. Resultado pregunta 14 de la encuesta (Capítulo V)	52
Figura 16. Resultado pregunta 15 de la encuesta (Capítulo V)	53
Figura 17. Resultado pregunta 17 de la encuesta (Capítulo V)	53

Lista de Anexos

Anexo A. Encuesta aplicada a los empleados de Fresita S.A.S	78
Anexo B. Entrevistas a jefe de bodega y gerente.	89
Anexo C. Manual estratégico para el control de inventarios Fresita S.A.S	90

Resumen

El presente trabajo tiene como finalidad diseñar un manual estratégico que ayude a la prevención de pérdidas de inventario en la empresa Fresita S.A.S. Este manual busca fortalecer la gestión y el control de los productos, a partir de la identificación de problemas como la pérdida de mercancía, inconsistencias en los registros y tiempos improductivos en las actividades diarias. La propuesta se basa en fundamentos de mejora en los procesos de inventario y administrativos permitiendo establecer acciones claras y aplicables dentro de la organización.

Como resultado esperamos que la organización tenga una información clara y confiable.

Palabras clave: Inventario, pérdidas, gestión, registros, procesos, organización, supervisión, productividad, logística.

Abstract

The purpose of this work is to design a strategic manual to help prevent inventory losses at Fresita S.A.S. This manual aims to strengthen product management and control by identifying problems such as merchandise loss, inconsistencies in records, and unproductive time in daily activities. The proposal is based on fundamental improvements to inventory and administrative processes, allowing for the establishment of clear and applicable actions within the organization.

As a result, we expect the organization to have clear and reliable information.

Keywords: Inventory, losses, management, records, processes, organization, supervision, productivity, logistics.

Introducción

El manejo adecuado del inventario es fundamental para garantizar la precisión en los registros contables y el buen funcionamiento de una empresa. En Fresita S.A.S. Se han presentado inconsistencias debido a la falta de control en la recepción de la mercancía, ya que esta no siempre es verificada antes de ser registrada o puesta en venta.

Esta situación genera diferencias entre el inventario físico y el contable, afectando la confiabilidad de la información. Por ello, surge la necesidad de diseñar un Manual Estratégico que permita organizar las actividades relacionadas con el inventario, prevenir errores y asegurar una gestión más eficiente y acorde con la realidad del negocio.

De igual manera, el desarrollo de esta propuesta responde a la necesidad de optimizar los recursos organizacionales y mejorar la eficiencia en los procesos administrativos, contribuyendo a una adecuada toma de decisiones basada en información confiable y oportuna. La implementación del manual estratégico no solo permitirá minimizar errores operativos, sino también fortalecer la cultura organizacional en torno al control, la responsabilidad y la mejora continua.

Esta investigación se desarrolla mediante el análisis de la situación actual de la empresa y la identificación de las principales falencias en el manejo del inventario. A partir de este diagnóstico, se plantean estrategias y lineamientos prácticos que pueden ser implementados de manera efectiva, ajustándose a las necesidades reales de la organización.

Por último, el manual estratégico propuesto se constituye como una herramienta fundamental para la empresa Fresita S.A.S., ya que permitirá mejorar la gestión del inventario, reducir pérdidas, fortalecer los procesos contables y contribuir al crecimiento y sostenibilidad de la organización.

CAPÍTULO I. Generalidades

1 Generalidades

1.1 Situación problema

En el entorno empresarial actual, la gestión de inventarios representa uno de los pilares fundamentales para la salud financiera de cualquier organización.

Sin embargo, en la empresa Fresita S.A.S., se han identificado deficiencias operativas que afectan directamente el control de inventario y la precisión de la información contable.

Uno de los principales desafíos radica en la adquisición de mercancía que, en ocasiones, presenta averías o defectos de fábrica, pero que, debido a las condiciones de negociación de “no devolución”, se convierte en una pérdida económica inmediata para la empresa al no poder ser comercializada ni retornada.

A esta situación se suma la falta de un protocolo en el proceso de recepción de pedidos. La ausencia de una verificación rigurosa al momento de la entrada de mercancía permite que existan diferencias entre las cantidades facturadas y las recibidas (faltantes o excedentes). Esta falta de control administrativo genera “descuadres” sistemáticos en los entre los inventarios y la contabilidad, en el sistema contable sea una representación fiel de la realidad física, dificultando la toma de decisiones y comprometiendo la protección del patrimonio social.

Por esta razón, surge la necesidad de diseñar un manual estratégico de control orientado a prevenir pérdidas en el inventario, detectar irregularidades a tiempo evitará el impacto negativo en la rentabilidad y asegurará la integridad de los saldos reflejado en los estados financieros.

Adicionalmente, la falta de procedimientos estandarizados y de controles internos adecuados ha generado debilidades en el seguimiento de la mercancía y en el registro de la

información dentro de la empresa. Esto ocasiona diferencias entre el inventario físico y el sistema contable, afectando la confiabilidad de los datos y dificultando la toma de decisiones administrativas y financieras.

Asimismo, se evidencian fallas en la organización y almacenamiento de los productos, debido a que no siempre existe una distribución clara de la mercancía dentro de la bodega. Esta situación puede generar retrasos en las actividades, dificultades en la ubicación de los artículos y errores en el conteo de los productos disponibles.

De igual manera, la falta de capacitación del personal encargado del manejo del inventario incrementa el riesgo de errores en los procesos de recepción, verificación y registro de la mercancía. Por esta razón, se hace necesario fortalecer los mecanismos de control y establecer lineamientos claros que permitan mejorar la gestión del inventario dentro de la empresa Fresita S.A.S.

1.1.1 Variables

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Elaborar un **manual estratégico** que permita la gestión y el control de los productos, orientado a la prevención de pérdidas de inventario en la empresa Fresita S.A.S.

1.2.2 Objetivos específicos

Identificar las principales causas que generan pérdidas de inventario en la empresa Fresita S.A.S., relacionadas con fallas en la recepción, almacenamiento y control de mercancía.

Analizar los procedimientos actuales del manejo de inventarios, con el fin de detectar debilidades en el control y en el registro contable de los productos.

Determinar la eficiencia en el proceso de registro en el software de contabilidad con el fin de determinar la eficiencia

Diseñar un manual estratégico para el manejo del inventario, con el fin de mejorar el control, organización y registro de los productos en la empresa Fresita S.A.S.

1.3 Justificación e impacto

El presente estudio pretende contribuir al mejoramiento de los procesos relacionados con el manejo del inventario y la organización administrativa de la empresa. La ausencia de procedimientos claros al momento de la recepción, almacenaje, salidas de bodega para cada punto de venta de los productos ha generado diferencias entre el inventario físico y el sistema, afectando la confiabilidad de la información contable.

En este sentido, el diseño de un Manual Estratégico permitirá organizar las actividades relacionadas con el manejo del inventario, estableciendo lineamientos precisos para la recepción, traslado de mercancías y registro de los productos. Esto contribuirá a prevenir pérdidas, mejorar la organización de los registros y optimizar un buen control dentro de la organización.

El impacto de esta investigación radica en que proporcionará herramientas prácticas que fortalecerán la gestión administrativa, facilitando la detección oportuna de errores y promoviendo

una mayor eficiencia en las operaciones. De no atender esta problemática, la empresa podría continuar presentando pérdidas de mercancía, de tiempo y dinero.

Asimismo, el desarrollo de esta investigación permitirá fortalecer los procesos administrativos y contables relacionados con el manejo del inventario, facilitando un mayor control sobre la mercancía y contribuyendo a mejorar la confiabilidad de la información registrada en la empresa.

De igual manera, el diseño del manual estratégico permitirá establecer procedimientos más organizados y estandarizados para las actividades relacionadas con la recepción, almacenamiento y registro de los productos, contribuyendo a disminuir errores operativos y prevenir pérdidas de mercancía.

Finalmente, esta propuesta busca aportar beneficios tanto operativos como financieros para la empresa Fresita S.A.S., ya que permitirá optimizar los recursos, mejorar la toma de decisiones y fortalecer el control interno dentro de la organización.

1.4 Marco Referencial

1.4.1 Antecedentes

En los últimos años, diversas investigaciones han demostrado que el diseño de manuales estratégicos constituye una herramienta fundamental para la organización de procesos administrativos y la mejora en la gestión de inventarios dentro de las empresas.

Arteaga Gómez y Caizaguano Quishpe (2018) desarrollaron una investigación enfocada en el diseño de estrategias y procedimientos para fortalecer el manejo de inventarios.

La investigación evidenció que la ausencia de lineamientos claros generaba desorganización, errores en los registros y pérdidas de mercancía. Como resultado, el manual permitió estructurar los procesos, definir responsabilidades y mejorar el control de los productos.

Por su parte, Ardila Galvis (2019) desarrolló un manual de evaluación del control interno enfocado en el área de inventarios, donde se destaca la importancia de documentar procesos mediante manuales estratégicos. El estudio concluye que estos instrumentos permiten identificar fallas, estandarizar actividades y mejorar la toma de decisiones dentro de las organizaciones.

Asimismo, Bedoya Fernández y Castañeda Hortúa (2019) diseñaron un manual basado en lineamientos estratégicos para mejorar la gestión de inventarios en una empresa industrial. Los autores concluyen que la implementación del manual permitió optimizar los procesos, mejorar la organización interna y reducir errores operativos.

En el ámbito académico, Pérez Rodríguez (2020) elaboró un manual de procedimientos administrativos aplicado al área de inventarios, evidenciando que este tipo de herramientas permite establecer políticas claras, mejorar la eficiencia operativa y garantizar el control de los recursos.

De igual manera, el artículo de Holguín Pincay (2022) analiza la importancia de los manuales dentro de la gestión organizacional, concluyendo que estos documentos permiten estructurar procesos, reducir riesgos y mejorar la eficiencia administrativa en el manejo de inventarios.

Finalmente, Mayorga et al. (2018) evidencian que la falta de documentación de procesos genera desorden organizacional y pérdidas económicas, por lo que recomiendan la implementación de manuales estratégicos como herramienta clave para la estandarización de actividades.

En conjunto, estos antecedentes demuestran que la implementación de manuales estratégicos permite organizar los procesos, mejorar la gestión administrativa y prevenir pérdidas de inventario, lo cual respalda la pertinencia de su aplicación en la empresa Fresita S.A.S.

1.4.2 Marco teórico

Manual estratégico:

El manual estratégico es una herramienta organizacional utilizada para guiar las actividades y funciones dentro de la empresa mediante lineamientos y procedimientos establecidos. Su principal objetivo es estandarizar procesos, definir responsabilidades y mejorar la eficiencia operativa.

Según estudios académicos, los manuales administrativos permiten organizar la estructura interna de la empresa y facilitar la ejecución de las actividades, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.

Además, el manual estratégico sirve como una guía para orientar las acciones de la organización, permitiendo alinear los procesos con los objetivos institucionales.

Importancia del manual estratégico en la gestión organizacional

El manual estratégico cumple un papel fundamental dentro de las organizaciones, ya que permite documentar los procesos y establecer directrices claras para su ejecución. Esto facilita la coordinación entre las áreas y mejora el desempeño del personal.

Diversos estudios señalan que la implementación de manuales contribuye a: errores operativos, mejorar la organización interna, facilitar la supervisión y optimizar los recursos.

Asimismo, contribuye a mejorar la comunicación interna y la coordinación entre las diferentes áreas de la empresa.

Manual estratégico aplicado a la gestión de inventarios

En el área de inventarios, el manual estratégico permite establecer procedimientos claros para la recepción, verificación, almacenamiento y salida de mercancía. Esto garantiza una adecuada organización de los productos y mejora el control de los mismos.

Según investigaciones académicas, la falta de manuales genera inconsistencias en los registros y pérdidas de inventario, mientras que su implementación permite mejorar la eficiencia y confiabilidad de la información.

Esto facilita el control de los productos y asegura una adecuada organización en las actividades relacionadas con el inventario.

Estandarización de procesos

La estandarización de procesos es uno de los principales beneficios del manual estratégico, ya que permite que las actividades se realicen de manera uniforme y controlada.

De acuerdo con estudios académicos, la estandarización reduce la variabilidad en los procesos, mejora la calidad de la información y facilita la toma de decisiones dentro de la organización.

De igual forma, permite reducir errores operativos y mejorar la calidad en la ejecución de las actividades.

Relación del manual estratégico con la prevención de pérdidas

El manual estratégico contribuye a la prevención de pérdidas de inventario mediante la definición de controles, responsabilidades y procedimientos claros. Esto permite identificar errores oportunamente y mejorar la gestión administrativa.

Según la literatura académica, las empresas que implementan manuales logran una mayor eficiencia operativa y una reducción significativa de riesgos asociados a la gestión de inventarios.

De esta manera, se minimizan riesgos asociados a errores, omisiones o fallas en los procesos contables y de la mercancía.

Relación con la investigación

En la empresa Fresita S.A.S., la ausencia de procedimientos definidos ha generado inconsistencias en el manejo del inventario. Por esta razón, el diseño de un manual estratégico

permitirá organizar las actividades, establecer lineamientos claros y prevenir pérdidas, fortaleciendo la gestión administrativa y la confiabilidad de la información.

Por ello, el manual estratégico se convierte en una herramienta clave para proponer mejoras en la gestión del inventario dentro de la empresa.

Control interno

El control interno es un proceso implementado por la dirección y el personal de una organización, orientado a proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos relacionados con la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de normas.

De acuerdo con el COSO, el control interno es un proceso llevado a cabo por la administración y el resto del personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos organizacionales (COSO, 2013).

Por su parte, Samuel Alberto Mantilla señala que el control interno es un sistema integrado por políticas, métodos y procedimientos adoptados por una organización para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud de la información y promover la eficiencia en las operaciones (Mantilla, 2018).

Los mecanismos de control interno ayudan a proteger los recursos organizacionales y a disminuir riesgos relacionados con errores administrativos y operativos.

Objetivos del control interno

El control interno tiene como propósito fundamental garantizar el adecuado funcionamiento de la organización. Según COSO (2013), sus principales objetivos son:

Eficacia y eficiencia de las operaciones.

Confiabilidad de la información financiera.

Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

Adicionalmente, César Augusto Estupiñán Gaitán destaca que el control interno busca proteger los activos de la empresa, prevenir fraudes y errores, y asegurar el correcto registro de las operaciones (Estupiñán, 2015).

Estos objetivos buscan fortalecer la eficiencia operativa y asegurar la confiabilidad de la información.

Importancia del control interno

El control interno es clave para la sostenibilidad de las organizaciones, ya que permite minimizar riesgos y mejorar la toma de decisiones.

Según Mantilla (2018), un sistema de control interno eficiente contribuye a mejorar la transparencia organizacional, fortalecer la confianza en la información contable y optimizar el uso de los recursos.

Asimismo, Estupiñán (2015) afirma que el control interno facilita la detección oportuna de inconsistencias y promueve la eficiencia administrativa.

Además, permite identificar riesgos y prevenir posibles irregularidades que se presenten dentro de la organización

Componentes del control interno

El modelo del COSO establece cinco componentes:

Ambiente de control: Es el conjunto de normas, valores y estructura que orientan el control dentro de la organización.

Evaluación de riesgos: El proceso de identificar y analizar los riesgos que puedan afectar los objetivos,

Actividades de control: Acciones y procedimientos que ayudan a prevenir errores y asegurar el cumplimiento de tareas.

Información y comunicación: Flujo de información clara y oportuna para la toma de decisiones.

Supervisión y monitoreo: El seguimiento continuo para verificar que los controles funcionen adecuadamente.

Estos elementos permiten estructurar un sistema integral que garantice el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Responsables del control interno

El control interno es responsabilidad de todos los miembros de la organización:

Alta dirección

Jefes de área

Empleados

Auditoría interna

Según Samuel Alberto Mantilla, el control interno no es exclusivo de la auditoría, sino que involucra a toda la organización.

Por lo tanto, todos los miembros de la organización tienen un papel importante en su correcta aplicación.

Control interno en la gestión de inventarios

El control interno aplicado a inventarios permite garantizar la correcta administración de los productos y prevenir pérdidas.

De acuerdo con César Augusto Estupiñán Gaitán, los controles en inventarios deben incluir verificación de mercancía, registros adecuados, segregación de funciones y supervisión constante.

Esto permite mejorar el seguimiento de los productos y garantizar un adecuado manejo de estos.

Inventarios dentro de una organización

Dentro de la organización, los inventarios representan los productos y mercancías necesarios para el desarrollo de las actividades comerciales. Su adecuada gestión permite garantizar la continuidad de las operaciones y la generación de ingresos.

Según la International Financial Reporting Standards Foundation, los inventarios incluyen activos mantenidos para la venta, en proceso de producción o en forma de materiales o suministros que serán consumidos en la producción o prestación de servicios.

Su correcta administración es fundamental para evitar pérdidas y asegurar la disponibilidad de productos.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF – NIC 2)

La NIC 2 – Inventarios establece los criterios para el reconocimiento y medición de los inventarios. Esta norma indica que los inventarios deben medirse al menor valor entre el costo y el valor neto realizable.

Estas normas permiten estandarizar el tratamiento contable de los inventario y controles s a nivel internacional.

Métodos de valoración de inventarios

La gestión del inventario facilita el seguimiento de los movimientos de mercancía y mejora la organización de los productos dentro de la empresa.

PEPS (FIFO): Es el método donde los primeros productos en entrar son los primeros en salir,

Promedio ponderado: Es el método que calcula un costo promedio de los productos para su valoración.

Deterioro del inventario

El deterioro del inventario ocurre cuando el valor de los productos disminuye por factores como daño, obsolescencia o cambios en el mercado.

Por ello, es importante implementar controles que permitan detectar y corregir estas situaciones a tiempo.

Sistemas de control de inventarios

Existen dos sistemas principales:

Sistema periódico: El método donde el inventario se actualiza en periodos específicos no de forma continua.

Sistema permanente: El método donde el inventario se actualiza de manera continua en cada movimiento.

Estos sistemas facilitan la organización y el registro adecuado de los movimientos de inventario de mercancía.

Importancia estratégica de los inventarios

Los inventarios tienen un impacto directo en la rentabilidad, liquidez y eficiencia operativa de la empresa.

Por lo tanto, una adecuada gestión contribuye al logro de los objetivos financieros y operativos de la empresa.

Control interno de inventarios

El control interno permite proteger los activos de la empresa y garantizar la confiabilidad de la información.

Asimismo, fortalece la confiabilidad de la información y mejora la toma de decisiones dentro de la organización.

1.5 Diseño metodológico

1.5.1 Método o Tipo de investigación

El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque de investigación mixta, ya que combina elementos de tipo cuantitativo y cualitativo para analizar la problemática relacionada con el control de inventarios en la empresa Fresita S.A.S.

Desde el enfoque cuantitativo, se analizan aspectos como los tiempos en los procesos de recepción de mercancía, posibles pérdidas de inventario, diferencias entre el inventario físico y el registrado, así como la frecuencia de inconsistencias en los controles de bodega. Estos datos permiten identificar la magnitud del problema y establecer indicadores que faciliten la toma de decisiones.

Por otra parte, desde el enfoque cualitativo, se realiza un análisis de los procedimientos actuales relacionados con la recepción, verificación, registro y almacenamiento de la mercancía, con el fin de identificar debilidades en el sistema del manual estratégico y en la organización de los procesos operativos.

1.5.2 Población

1.5.2.1 Muestra

Para efectos de la presente monografía, se ha seleccionado una Muestra No Probabilística por Conveniencia también denominada dirigida que permite seleccionar los elementos de estudio bajo criterios específicos del investigador para obtener información detallada y profunda sobre la problemática.

Los criterios de selección de la muestra son:

Criterio Operativo: Se analizarán los registros de entradas y salidas de mercancía correspondientes al primer mes del año 2026, priorizando aquellas líneas de productos con mayor índice de rotación y recurrencia en faltantes o averías.

Criterio Humano: Se tomará como informantes clave al personal involucrado en el proceso de recepción, registro y control de la mercancía, tales como auxiliares de bodega y auxiliares contables, debido a que participan directamente en la operación objeto de estudio.

Tamaño de la Muestra

Al tratarse de un estudio de caso único dentro de una microempresa, la muestra es censal ya que se analizan todos los elementos del proceso, lo que permite una observación exhaustiva de las diferencias entre la facturación del proveedor y la existencia física en bodega.

La elección de un muestreo no probabilístico por conveniencia se justifica debido a la naturaleza cualitativa y propositiva de esta monografía. Al ser una investigación aplicada a un contexto organizacional específico como lo es Fresita S.A.S., no se requiere de una representatividad estadística poblacional, sino de una representatividad analítica.

Justificación del muestreo:

Este método permite acceder de manera directa a las fuentes de información primarias (personal operativo y registros contables internos) que poseen el conocimiento detallado sobre las fallas en la cadena de suministros y las políticas de proveedores. Por lo tanto, la selección dirigida de la muestra garantiza que los datos recolectados sean pertinentes, veraces y suficientes para el diseño de un manual de control interno que responda a las necesidades reales de la empresa.

1.5.3 Técnicas e instrumentos de medición y análisis

Para el desarrollo de la presente investigación se emplean técnicas de recolección de información que permiten analizar de manera directa los procesos relacionados con el manejo de inventarios en la empresa Fresita S.A.S., con el fin de identificar falencias y diseñar un manual estratégico ajustado a la realidad organizacional.

Técnicas de recolección de información

Observación directa: Para la aplicación de esta técnica, el equipo investigador se trasladará durante varios días a las instalaciones de la empresa Fresita S.A.S., con el fin de observar de manera directa los procedimientos relacionados con la recepción, verificación, almacenamiento y despacho de la mercancía y registro contable en las áreas involucradas en el proceso.

Esta observación permitirá analizar los procesos actuales utilizados por la empresa, identificar posibles falencias y someterlos a un juicio de valor respecto a su idoneidad, eficiencia y cumplimiento, generando un diagnóstico real del manejo del inventario.

Entrevistas semiestructuradas:

1. ¿Cómo se realiza el proceso de inventarios en la empresa?
2. ¿Cómo se verifica que el manejo del inventario sea correcto?
3. ¿Cuáles son las causas de faltantes o sobrantes?
4. ¿Qué debilidades se han identificado en el manejo del inventario?
5. ¿Qué medidas propone para mejorar el control del inventario?
6. ¿Funcionan adecuadamente los medios de comunicación dentro del proceso de inventarios?
7. ¿Qué se hace cuando la mercancía llega dañada o no coincide con lo solicitado?
8. ¿Considera que el personal encargado del inventario está capacitado?

Se realizarán entrevistas dirigidas al personal clave involucrado en el manejo de inventarios, tales como:

Gerente general

Director o encargado de contabilidad

Jefe de bodega

Encargado del punto de venta

Estas entrevistas se aplicarán mediante un cuestionario previamente estructurado, con el fin de conocer las percepciones, prácticas y procedimientos utilizados en cada área, así como identificar debilidades en el control y registro de los inventarios.

Encuesta:

Se aplicará una encuesta al personal de la empresa que tenga relación directa o indirecta con el manejo de inventarios, es decir, todas aquellas personas que intervienen en el proceso de manipulación, traslado, almacenamiento o control de la mercancía.

La aplicación de la encuesta permitirá conocer las perspectivas del personal basadas en su experiencia, identificar fallas en los procesos y determinar la viabilidad de las estrategias propuestas dentro del manual estratégico.

1. ¿Desde su rol qué tan frecuente es no encontrar mercancía que debería existir?

Nunca

Algunas veces

Siempre

2. ¿Qué situación se genera con mayor frecuencia?

Errores en el registro (digitación)

Diferencias entre inventario físico y sistema

Pérdida o extravío de mercancía

Mercancía en mal estado

3. ¿Sabe usted si la empresa cuenta con formatos diseñados para el control de inventario?

Sí

No

No estoy seguro(a)

4. ¿Cuáles considera que son las principales causas de estos errores?
(Puede seleccionar más de una)

Falta de control en la recepción de mercancía

Errores humanos (digitación o conteo)

Falta de capacitación

Falta de supervisión

Procesos no estandarizados

Mala organización en bodega

Falta de control en entradas y salidas

Sistemas inadecuados

Falta de responsabilidad del personal

5. ¿Cómo afectan estas situaciones en su trabajo diario?

No afecta

Afecta

Afecta gravemente (retrasa procesos y genera reprocesos)

6. Una vez detectadas las diferencias en inventarios, ¿qué tan fácil es corregirlas?

Fácil

Regular

Difícil

No se corrigen

7. ¿Ha recibido capacitación para la gestión de inventarios?

Sí

No

8. ¿Considera que la capacitación recibida es?

Insuficiente

Suficiente

Nula

9. ¿Qué tan organizado considera que está el almacenamiento de la mercancía en bodega?

Organizado

Regular

Desorganizado

10. ¿Con qué frecuencia se presentan retrasos en la entrega o despacho de mercancía por problemas de inventario?

Nunca

Algunas veces

Siempre

11. ¿Cree usted que existe un buen control en las entradas y salidas de mercancía?

Sí

No

Parcialmente

12. ¿Qué tan confiable considera la información del inventario en el sistema?

Muy confiable

Confiable

Poco confiable

13. ¿Considera que hay suficiente supervisión en el manejo del inventario?

Sí

No

14. ¿Ha reportado alguna vez un error en inventario?

Sí

No

15. Cuando reporta alguna novedad, ¿recibe solución o seguimiento?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

16. ¿Considera que el sistema actual de inventarios facilita su trabajo?

Mucho

Poco

No me facilita

17. ¿Qué tan necesario considera implementar un manual estratégico de control de inventarios?

Muy necesario

Necesario

Poco necesario

No necesario

Instrumentos de recolección de información

Para la aplicación de las técnicas anteriormente descritas se utilizarán los siguientes instrumentos:

Observación estructurada para el seguimiento de los procesos en bodega.

Cuestionario de entrevistas dirigido al personal clave de la organización.

Formato de encuesta aplicado al personal involucrado en el manejo de inventarios.

Técnicas de análisis de la información

La información recolectada será analizada mediante un enfoque mixto, permitiendo:

Identificar las principales falencias en los procesos de inventario.

Detectar inconsistencias entre el inventario físico y los registros contables.

Evaluar la eficiencia de los procedimientos actuales.

Analizar las percepciones del personal frente al manejo del inventario.

A partir de este análisis se elaborará un diagnóstico y matrices de registro que servirá como base para el diseño del manual estratégico, el cual contendrá procedimientos claros, lineamientos y acciones orientadas a prevenir pérdidas de inventario y mejorar la gestión administrativa de la empresa.

CAPÍTULO II

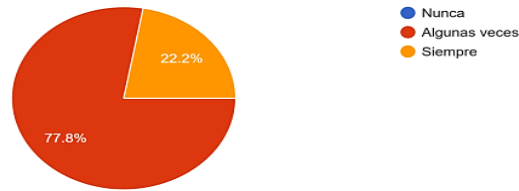
2 RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1: IDENTIFICACIÓN DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DE PÉRDIDAS DE INVENTARIO EN LA EMPRESA FRESITA S.A.S.

2.1 Contexto del manejo de inventarios en la empresa Fresita S.A.S.

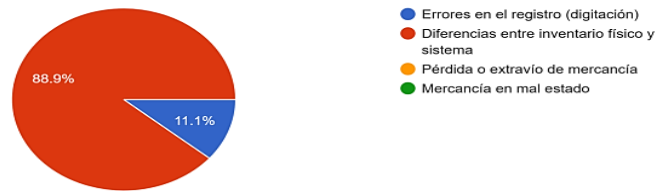
El manejo del inventario dentro de la empresa Fresita S.A.S. es una actividad fundamental, ya que permite llevar el control de los productos que ingresan, se almacenan y posteriormente se venden. Este proceso influye directamente en el desarrollo de las actividades diarias y en la organización de la empresa.

A partir del trabajo realizado, se pudo notar que el manejo del inventario no siempre se lleva de forma organizada, ya que en muchos casos depende de la experiencia del personal y no de un proceso claramente definido. Esto hace que algunas actividades se realicen de manera diferente entre los trabajadores, generando confusión y errores. Además, se evidenció que no todos los empleados tienen claridad sobre cómo se deben registrar o controlar los productos, lo que afecta la forma en que se maneja la información. Esto demuestra que existen aspectos internos que deben mejorar para lograr un mejor control del inventario.

1. ¿Desde su rol qué tan frecuente es no encontrar mercancía que debería existir ?
9 respuestas



2. ¿Qué situación se genera con mayor frecuencia?
9 respuestas



2.2 *Resultados sobre las causas de pérdidas de inventario*

De acuerdo con el análisis realizado mediante encuestas, entrevistas y el seguimiento de las actividades dentro de la empresa, se lograron identificar varias causas que explican por qué se presentan pérdidas de inventario.

Estas causas están relacionadas principalmente con tres momentos importantes:

El ingreso de la mercancía

El almacenamiento

El control de los productos

2.2.1 *Fallas en el ingreso de mercancía*

Uno de los principales hallazgos corresponde a las fallas que se presentan cuando los productos llegan a la empresa. Este es un momento clave, ya que, si desde el inicio no se realiza un buen control, los errores se arrastran durante todo el proceso.

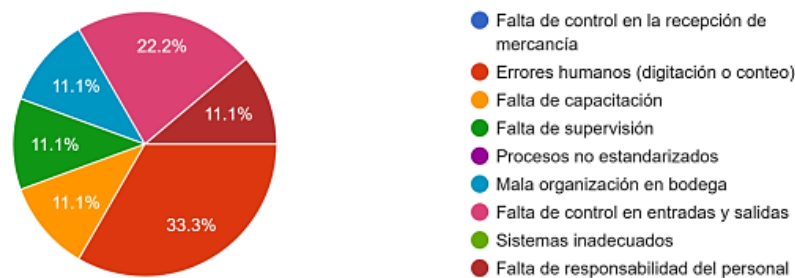
Se observó que en varias ocasiones no se revisan completamente las cantidades ni el estado de los productos, lo que puede generar diferencias entre lo recibido y lo registrado.

De acuerdo con la información obtenida, algunos trabajadores manifestaron que existen fallas en el control de las entradas de mercancía, lo que confirma que este proceso no se está realizando de manera organizada.

En algunas ocasiones llega mercancía con varias unidades, pero no se hace un conteo completo en ese momento, lo que después genera confusión al momento de registrar los productos.

4. ¿Cuáles considera que son las principales causas de estos errores? (Puede seleccionar más de una)

9 respuestas



2.2.1.1 Problemas en la verificación de productos

Durante el ingreso de la mercancía, no siempre se hace una revisión detallada que permita confirmar que todo está correcto. Esto incluye tanto el conteo como la identificación de los productos.

Según lo manifestado por el personal, se presentan errores en el conteo y confusiones en las referencias, lo que genera inconsistencias desde el inicio.

Un caso que se presenta con frecuencia es cuando los productos tienen referencias similares, lo que hace que se confundan al momento de revisarlos, generando errores en el inventario.

2.2.1.1.1 Consecuencias en el inventario

Estas fallas hacen que la información registrada no coincida con la realidad, lo que afecta el control del inventario y genera dificultades en el manejo de los productos.

2.2.2 Fallas en el almacenamiento de la mercancía

Otro aspecto importante identificado está relacionado con la forma en que se almacenan los productos dentro de la empresa. Aunque existe un espacio destinado para esto, no siempre se mantiene una organización clara.

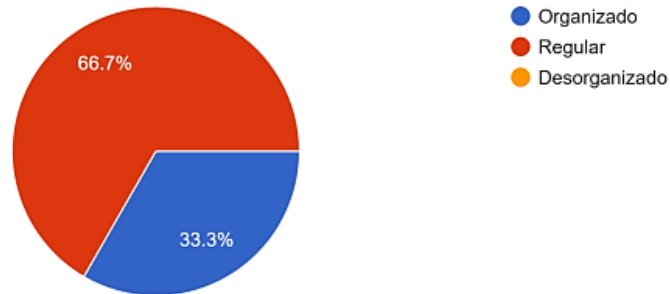
Se evidenció que la distribución de los productos no sigue un orden definido, lo que puede dificultar su ubicación y control.

De acuerdo con la percepción del personal, la organización del almacenamiento no es completamente adecuada, lo que indica que este proceso puede mejorarse.

Algunos productos se ubican en diferentes lugares sin seguir un orden, lo que hace que luego sea difícil encontrarlos o saber cuántos hay disponibles.

9. ¿Qué tan organizado considera que está el almacenamiento de la mercancía en bodega?

9 respuestas



2.2.2.1 Dificultades en la organización de la bodega

La falta de organización hace que en algunas ocasiones sea complicado encontrar los productos o verificar las cantidades disponibles.

En la práctica, esto se nota cuando se necesita un producto y se debe buscar en varios lugares antes de encontrarlo, lo que retrasa las actividades.

2.2.2.1.1 Consecuencias en el manejo del inventario

Esto puede generar errores en el conteo, retrasos en las actividades y problemas en el control de la mercancía.

2.2.3 Fallas en el control del inventario

También se identificaron problemas en el control de los productos una vez que ya se encuentran dentro de la empresa.

3	¿Cuáles son las causas de faltantes o sobrantes?	Principalmente se presentan por errores en la facturación o por confusión en las referencias de los productos, lo que genera inconsistencias entre lo registrado y lo físico.	Se deben a fallas en el sistema, inconvenientes con el transporte de la mercancía y situaciones logísticas que afectan el registro o entrega de productos.
4	¿Qué debilidades se han identificado?	Se identifican errores humanos durante el conteo de mercancía y confusiones al manejar productos de diferentes empresas, lo que puede generar registros incorrectos.	Se evidencian problemas por falta de organización y por no contar con información clara o completa sobre algunos productos en el momento del inventario.
8	¿El personal está capacitado?	El personal cuenta con conocimientos para realizar sus funciones, pero se considera necesario fortalecer la capacitación para mejorar el control del inventario.	El personal está dispuesto a realizar las actividades, pero requiere mayor capacitación y aprendizaje para mejorar el manejo del inventario.

De acuerdo con la entrevista aplicada al personal encargado del inventario, se identificó que las principales causas de pérdidas se relacionan con errores humanos, falta de capacitación y debilidades en el control interno.

Se evidenció que no siempre se lleva un seguimiento constante de las entradas y salidas, lo que puede generar diferencias en la información.

De acuerdo con los resultados obtenidos, varios trabajadores indicaron que el control del inventario es parcial, lo que demuestra que no se está realizando de forma completa.

En algunas ocasiones se registran salidas de productos, pero no siempre se actualiza la información en el momento, lo que genera diferencias en el inventario.

2.2.3.1 Errores en el registro de la información

Durante el manejo del inventario, se presentan errores al momento de registrar los datos, ya sea por equivocaciones en el conteo o en la digitación.

Un caso común es cuando se digita una cantidad incorrecta o se omite registrar un producto, lo que afecta la información.

2.2.3.1.1 Consecuencias en el control del inventario

Esto genera situaciones en las que no se encuentra mercancía que debería estar disponible, lo que evidencia fallas en el control.

2.2.4 Falta de capacitación del personal

Otro factor importante que influye en las pérdidas de inventario es la falta de capacitación del personal en el manejo de los procesos.

Se evidenció que no todos los trabajadores han recibido formación sobre cómo realizar correctamente el control del inventario, lo que puede generar errores en las actividades.

Algunos trabajadores realizan el conteo o el registro de manera diferente, ya que no todos han recibido la misma orientación, lo que genera inconsistencias.

2.2.4.1 Diferencias en la forma de trabajar

Debido a la falta de capacitación, cada trabajador realiza las actividades de manera diferente, lo que afecta la organización.

Esto se refleja en que algunos hacen revisiones más completas que otros, lo que afecta la uniformidad del proceso.

2.2.4.1.1 Impacto en los resultados

Esto influye en la presencia de errores, retrasos y dificultades en el manejo del inventario.

CAPÍTULO III

3 RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2: ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES DEL MANEJO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA FRESITA S.A.S.

3.1 Contexto de los procedimientos actuales

El manejo del inventario en la empresa Fresita S.A.S. Se realiza a través de diferentes actividades como el ingreso de la mercancía, su almacenamiento y el control de los productos. Estos procesos son importantes porque permiten llevar un seguimiento de lo que entra, lo que se tiene disponible y lo que sale.

Sin embargo, a partir del análisis realizado, se pudo notar que estos procedimientos no siempre se llevan de forma organizada, ya que no existe una forma clara y única de realizarlos. En muchos casos, las actividades dependen de la experiencia de cada trabajador, lo que hace que no todos trabajen de la misma manera.

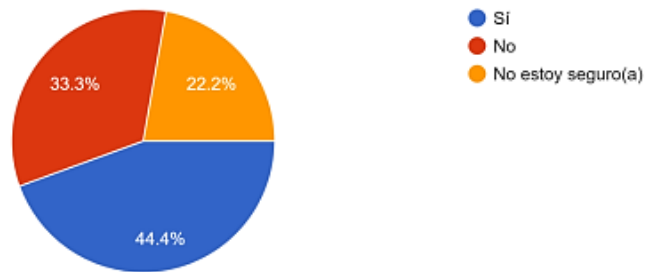
Mientras algunos empleados revisan con más detalle la mercancía o registran la información inmediatamente, otros lo hacen de forma más rápida o después, lo que genera diferencias en el manejo del inventario.

Esto demuestra que los procedimientos actuales presentan debilidades que afectan el control y la organización dentro de la empresa.

3.2 *Análisis del procedimiento de ingreso de mercancía*

3. ¿Sabe usted si la empresa cuenta con formatos diseñados para el control de inventario?

9 respuestas



El ingreso de mercancía es uno de los procesos más importantes, ya que es el primer momento en el que se debe verificar que los productos estén correctos.

Durante el análisis, se identificó que este proceso no siempre se realiza de manera completa, ya que en algunas ocasiones no se revisan bien las cantidades o el estado de los productos.

Se presentan situaciones en las que llega mercancía con varias unidades, pero no se hace un conteo detallado en ese momento, lo que luego genera diferencias al momento de registrar los productos.

Esto evidencia que el procedimiento de ingreso no cuenta con un control claro, lo que afecta el inventario desde el inicio.

3.2.1 Falta de un proceso definido en la verificación

Se observó que no existe una forma establecida para revisar la mercancía, lo que hace que cada trabajador lo haga a su manera.

3.2.1.1 Diferencias en la revisión de productos

Al no haber un mismo procedimiento, algunos revisan con más detalle que otros.

Un caso común es cuando los productos tienen referencias similares, lo que genera confusión y errores en la identificación.

3.2.1.1.1 Impacto en el control del inventario

Estas diferencias generan inconsistencias desde el inicio, lo que luego afecta el control general del inventario.

3.3 *Análisis del procedimiento de almacenamiento*

El almacenamiento de la mercancía permite mantener el orden dentro de la empresa y facilitar la ubicación de los productos.

Sin embargo, se identificó que este proceso presenta algunas debilidades, ya que no siempre se sigue un orden claro al ubicar los productos.

Algunos productos se colocan en diferentes lugares sin una organización definida, lo que hace que después sea difícil encontrarlos o saber cuántos hay disponibles.

Esto muestra que el almacenamiento no se realiza de manera organizada, lo que afecta el control del inventario.

3.3.1 Falta de organización en la bodega

Se evidenció que no hay una distribución clara de los productos dentro del espacio de almacenamiento.

3.3.1.1 Dificultades en la ubicación de productos

Esto genera problemas al momento de buscar los productos.

Esto se nota cuando se necesita un producto y se debe revisar en varios lugares antes de encontrarlo.

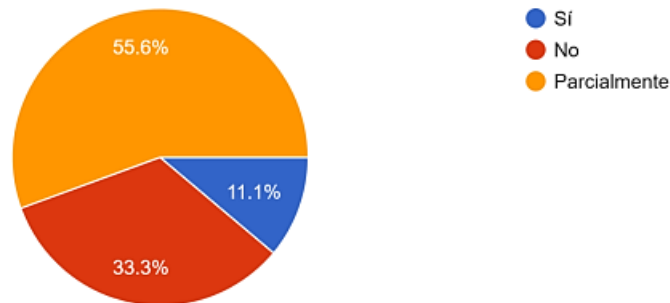
3.3.1.1.1 Consecuencias en el manejo del inventario

Esto puede generar retrasos en las actividades y errores en el conteo.

3.4 *Análisis del control de inventarios*

11. ¿Cree usted que existe un buen control en las entradas y salidas de mercancía?

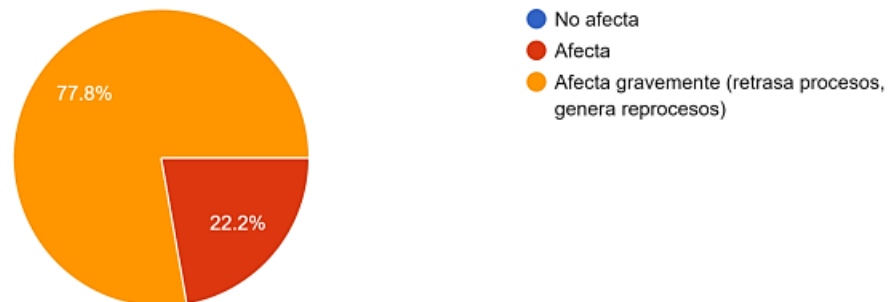
9 respuestas



El control de inventarios incluye el seguimiento de las entradas y salidas de productos, así como el registro de la información.

5. ¿Cómo afecta estas situaciones en su trabajo diario?

9 respuestas



Durante el análisis, se identificó que este proceso no siempre se realiza de forma completa, ya que no se lleva un seguimiento constante.

En algunas ocasiones se registran salidas de productos, pero la información no se actualiza en el momento, lo que genera diferencias entre lo registrado y lo real.

3.4.1 Falta de seguimiento de movimientos

No siempre se verifica que todos los movimientos de la mercancía queden registrados correctamente.

3.4.1.1 Registro incompleto de la información

Se presentan casos en los que no se registran todos los productos o se hace de manera tardía.

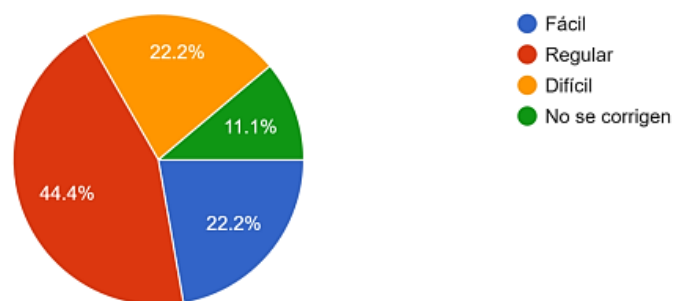
3.4.1.1.1 Impacto en el inventario

Esto genera inconsistencias y dificulta el control de los productos.

3.5 *Análisis del registro contable del inventario*

6. Una vez detectadas las diferencias en inventarios ¿qué tan fácil es corregirlos?

9 respuestas



El registro contable permite llevar control sobre la información del inventario, pero se identificó que presenta algunas debilidades.

En algunos casos, la información no se registra correctamente o no se actualiza en el momento adecuado.

Se presentan errores en la digitación de cantidades o en el registro de productos, lo que afecta la información final.

3.5.1 Errores en el registro de datos

Se evidencian equivocaciones en el ingreso de la información.

3.5.1.1 Falta de actualización de la información

No siempre se registra la información en el momento en que ocurren los movimientos.

3.5.1.1.1 Consecuencias en la información

Esto afecta la confiabilidad de los datos y dificulta la toma de decisiones.

3.6 Principales debilidades identificadas

1	¿Cómo se realiza el proceso de inventarios en la empresa?	Se inicia con un inventario donde el personal de bodega revisa físicamente la mercancía, verificando que esté en buen estado y que las cantidades coincidan con lo recibido. Por otra parte, los líderes de bodega revisan los listados y esta información es enviada al área contable para su registro en el sistema.	Se seleccionan los productos disponibles en bodega, se separan por tipo o referencia y luego se realiza el conteo físico de cada uno, asegurando tener claridad de lo que realmente hay en inventario.
2	¿Cómo se verifica que el manejo del inventario sea correcto?	Se realizan revisiones cruzadas entre documentos como notas, registros de entrada y reportes de bodega, validando que las cantidades coincidan y que los productos estén en buen estado.	Se compara el inventario físico realizado en bodega con la información registrada en las guías de despacho para confirmar que todo coincida.
5	¿Qué medidas propone para mejorar el control?	Se recomienda que el personal tenga mayor concentración al momento de contar la mercancía, trabajar con más cuidado y evitar distracciones que generen errores.	Se propone mejorar el orden y la organización física de los productos en la bodega para facilitar su control y evitar confusiones.

Según la entrevista, los procedimientos actuales de control de inventarios se realizan de forma manual y sin estandarización, lo que genera inconsistencias en la información registrada.

A partir del análisis realizado, se identificaron las siguientes debilidades en los procedimientos actuales:

Falta de un proceso claro en el ingreso de mercancía

Organización limitada en el almacenamiento

Control incompleto de entradas y salidas

Errores en el registro de la información

Falta de actualización de los datos

Diferencias en la forma de trabajar del personal

Estas debilidades muestran que es necesario mejorar los procedimientos para lograr un mejor control del inventario.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3: ANÁLISIS DEL PROCESO DE REGISTRO EN EL SOFTWARE CONTABLE DEL INVENTARIO EN LA EMPRESA FRESITA S.A.S.

4.1 Contexto del uso del sistema contable en la empresa

El uso del software contable en la empresa Fresita S.A.S. es una herramienta importante para llevar el control del inventario, ya que permite registrar la entrada y salida de los productos, así como mantener información actualizada sobre las cantidades disponibles.

Sin embargo, a partir del análisis realizado, se pudo observar que el sistema no siempre se utiliza de la mejor manera, ya que el registro de la información depende mucho de cómo cada trabajador realiza sus actividades. Esto hace que, aunque exista una herramienta, no siempre se aproveche correctamente.

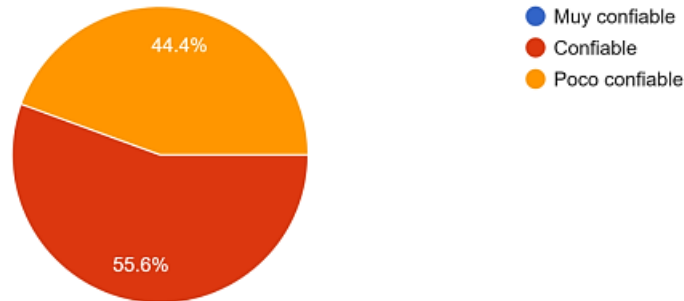
En algunas ocasiones los movimientos de productos se realizan primero de forma física y el registro en el sistema se hace después, lo que puede generar diferencias en la información.

Esto demuestra que el problema no es solo el sistema, sino la forma en que se está utilizando dentro de la empresa.

4.2 *Análisis del proceso de registro de la información*

12 ¿Qué tan confiable considera la información del inventario en el sistema?

9 respuestas



El proceso de registro consiste en ingresar al sistema la información relacionada con la entrada y salida de productos. Este proceso es importante porque permite tener control sobre el inventario.

Durante el análisis, se identificó que este registro no siempre se realiza de manera inmediata ni organizada, lo que afecta la confiabilidad de la información.

Cuando se realiza una venta o salida de productos, en algunos casos no se registra en el momento, sino tiempo después, lo que genera diferencias entre lo que aparece en el sistema y lo que realmente hay.

4.2.1 Falta de registro en tiempo adecuado

Se evidenció que la información no siempre se registra en el momento en que ocurren los movimientos.

4.2.1.1 Retrasos en el ingreso de datos

Los trabajadores, en ocasiones, dejan para después el registro de la información.

Un caso común es cuando hay varias actividades al mismo tiempo y el registro se pospone, lo que aumenta la posibilidad de olvidar datos o cometer errores.

4.2.1.1.1 Consecuencias en la información

Esto genera inconsistencias en el inventario y dificulta llevar un control confiable.

4.3 *Errores en el registro dentro del sistema*

Otro aspecto identificado corresponde a los errores que se presentan al momento de ingresar la información al sistema.

Estos errores pueden darse por equivocaciones en el conteo o en la digitación de los datos.

Se pueden registrar cantidades incorrectas o seleccionar un producto diferente, lo que afecta directamente la información del inventario.

4.3.1 Problemas en la digitación de datos

Se presentan equivocaciones al momento de ingresar la información.

4.3.1.1 Falta de revisión de los registros

No siempre se verifica que la información ingresada sea correcta.

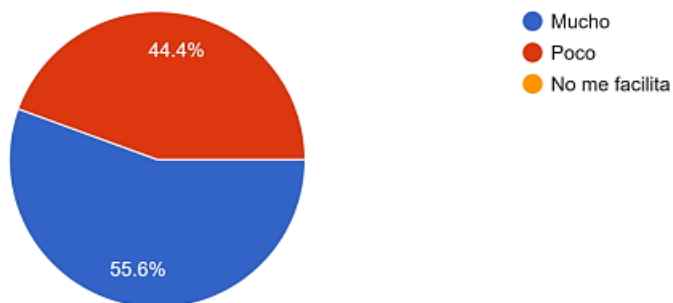
4.3.1.1.1 Impacto en el control del inventario

Esto genera diferencias entre el sistema y la realidad, afectando el control de los productos.

4.4 *Uso del sistema por parte del personal*

16. ¿Considera que el sistema actual de inventarios facilita su trabajo?

9 respuestas



El manejo del sistema contable depende directamente del personal encargado de utilizarlo.

Durante el análisis, se evidenció que no todos los trabajadores manejan el sistema de la misma manera, lo que influye en la calidad de la información.

Los trabajadores registran los datos de forma completa, mientras que otros omiten información o no utilizan todas las funciones del sistema.

4.4.1 Diferencias en el manejo del sistema

Cada trabajador utiliza el sistema de acuerdo con su experiencia.

4.4.1.1 Falta de capacitación en el uso del sistema

No todos han recibido la misma orientación sobre cómo utilizar el software.

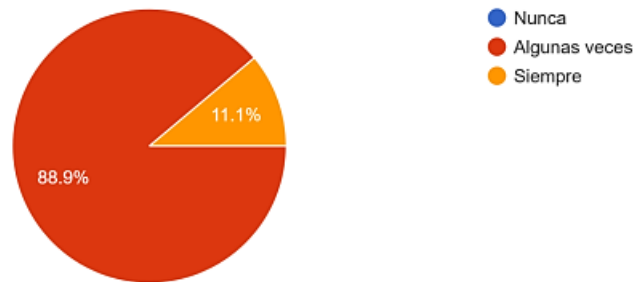
4.4.1.1.1 Consecuencias en el registro de la información

Esto genera inconsistencias y afecta el control del inventario.

4.5 Evaluación del funcionamiento del proceso de registro

10. Con qué frecuencia se presentan retrasos en la entrega o despacho de mercancía por problemas de inventario?

9 respuestas



A partir del análisis realizado, se puede decir que el proceso de registro en el sistema presenta varias debilidades que afectan su funcionamiento.

Aunque el sistema contable existe y es una herramienta útil, no se está utilizando de manera organizada ni constante, lo que limita su efectividad.

Cuando no se registran los movimientos en el momento o se cometen errores al ingresar los datos, el sistema deja de reflejar la realidad del inventario.

4.5.1 Nivel de funcionamiento del proceso

El proceso de registro funciona, pero presenta fallas que afectan su confiabilidad.

4.5.1.1 Limitaciones en el uso del sistema

El problema no es el sistema en sí, sino la forma en que se utiliza.

4.5.1.1.1 Resultado del análisis

6	¿Funcionan los medios de comunicación?	Sí, los medios de comunicación permiten coordinar actividades y mantener el control del inventario de forma adecuada.	Sí, en general funcionan bien; cuando presentan interferencias se reportan para poder continuar con el trabajo.
7	¿Qué se hace cuando la mercancía llega dañada o no coincide?	Se realiza una anotación en el sistema, se informa al proveedor y se hacen los ajustes necesarios en la factura, ya sea descontando o corrigiendo las cantidades.	Se reporta la novedad a la secretaria, quien se encarga de gestionar el proceso administrativo correspondiente.

Se evidenció que la empresa no cuenta con un procedimiento estandarizado para el manejo de errores e inconsistencias en el inventario. Las correcciones se realizan de manera manual y, en algunos casos, sin un control claro, lo que incrementa el riesgo de que la información registrada en el sistema no sea confiable.

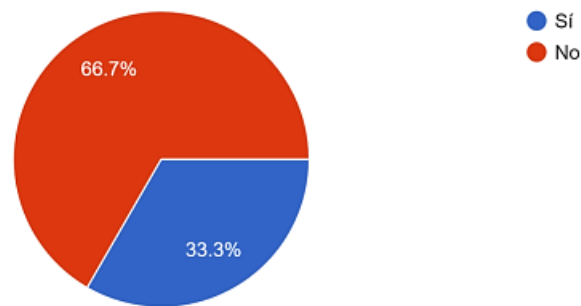
Asimismo, se identificó que no existe un protocolo definido para el tratamiento de mercancía dañada o con diferencias, lo que genera desorganización en los registros y posibles pérdidas para la empresa. Esta situación pone en evidencia debilidades en el control del sistema y la necesidad de establecer lineamientos claros que permitan mejorar la gestión y trazabilidad del inventario.

CAPÍTULO V

5 RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 4: DISEÑO DE UN MANUAL ESTRATÉGICO PARA EL MANEJO DEL INVENTARIO EN LA EMPRESA FRESITA S.A.S.

5.1 Contexto y necesidad del manual estratégico

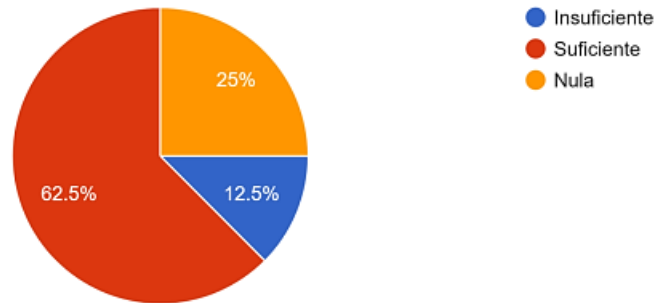
7. ¿Ha recibido capacitación para la gestión de inventarios?
9 respuestas



A partir de la información recopilada en la empresa Fresita S.A.S., se identificaron diversas dificultades en el manejo de inventario, relacionadas con la revisión de la mercancía, su organización, el registro de la información y por último la facturación de los artículos. Estas dificultades generan errores constantes, desorden y diferencias entre lo que hay físicamente y lo que se encuentra registrado contablemente, afectando no solo el control de la mercancía sino la parte financiera de la empresa.

8. ¿Considera que que la capacitacion recibidad es?

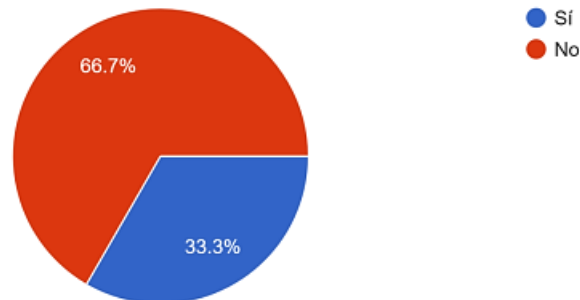
8 respuestas



De acuerdo con la información obtenida mediante encuestas y entrevistas, se evidenció que muchos de estos problemas se presentan porque no existe una forma clara y ordenada de realizar las actividades. En el día a día cada trabajador realiza sus actividades según su experiencia y tiempo disponible, afectando el inventario de manera inconsistente.

13¿Considera que hay suficiente supervisión en el manejo del inventario?

9 respuestas



Asimismo, se observó que el personal de bodega, por la alta carga de actividades, lo que origina confusiones en la validación de las referencias en algunas ocasiones no se revisa completamente la mercancía por la carga de actividades que tienen y un mal manejo del tiempo, se presentan confusiones en las referencias ocasionando un registro en el software contable en el área contable y el área de ventas. Todo esto genera faltantes, sobrantes o diferencias en los artículos. Por esta razón, se diseña un manual estratégico que permita orientar al personal y

establecer un paso a paso más claro y ordenado al realizar las actividades relacionadas con el inventario.

5.2 *Objetivo del manual estratégico*

El manual estratégico tiene como propósito establecer una guía clara para el manejo del inventario, con el fin de mejorar el control, la organización y el registro de los productos dentro de la empresa.

De esta manera, se busca que todas las actividades se realicen de forma similar, reduciendo errores y facilitando el trabajo del personal.

5.3 *Alcance del manual*

El manual está dirigido al personal encargado del manejo del inventario y aplica para las siguientes actividades:

Ingreso de mercancía

Organización y almacenamiento

Control de entradas y salidas

Registro en el sistema contable

Cualquier persona que reciba mercancía deberá seguir los mismos pasos establecidos, evitando que cada uno lo haga de manera diferente.

5.4 Propuesta del manual estratégico para el manejo del inventario

El manual propone una serie de pasos claros que deben seguirse para mejorar el manejo del inventario dentro de la empresa.

5.4.1 Procedimiento para el ingreso de mercancía

Este procedimiento busca mejorar el control desde el momento en que los productos llegan a la empresa.

Actividades propuestas:

Verificar la cantidad de productos recibidos

Revisar el estado de la mercancía

Confirmar que coincida con lo solicitado

Registrar la información en el sistema en el momento

Según lo observado, en varias ocasiones no se realiza una revisión completa de la mercancía al momento de su ingreso.

También si llega un pedido con varias unidades, el trabajador debe contarlas en ese momento y revisar que estén completas antes de registrarlas, evitando errores desde el inicio.

5.4.2 Procedimiento para el almacenamiento

Este procedimiento busca mejorar la organización dentro de la bodega.

Actividades propuestas:

Ubicar los productos en lugares definidos

Agrupar los productos similares

Mantener identificados los productos

Se identificó que la organización del almacenamiento no siempre es clara, lo que dificulta encontrar los productos.

Por otra parte, si los productos se ubican siempre en el mismo lugar, se evita tener que buscarlos en diferentes espacios, facilitando el trabajo.

5.4.3 Procedimiento para el control de inventarios

Este proceso permite llevar un mejor seguimiento de los productos.

Actividades propuestas:

Registrar todas las entradas y salidas

Realizar revisiones periódicas

Comparar lo físico con lo registrado

Según los resultados obtenidos, en algunas ocasiones no se encuentra mercancía que debería estar disponible.

Pero si se revisa el inventario cada semana, se pueden detectar errores a tiempo y corregirlos antes de que se acumulen.

5.4.4 Procedimiento para el registro en el sistema

Este procedimiento busca mejorar el manejo de la información dentro del sistema contable.

Actividades propuestas:

Registrar los movimientos una vez son reportados por el área responsable Verificar que la información sea correcta

Revisar registros pendientes

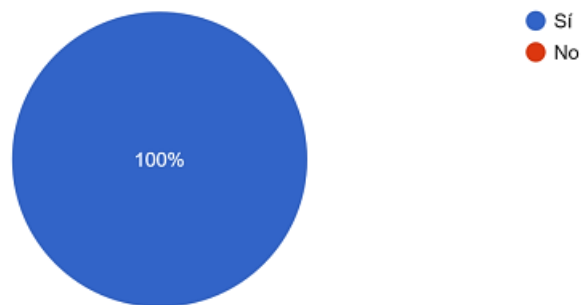
Se identificó que el registro no siempre se realiza de manera inmediata, lo que genera diferencias en la información.

Si una venta se registra en el momento, el sistema mostrará la cantidad real de productos disponibles.

5.5 *Beneficios del manual estratégico*

14. ¿Ha reportado alguna vez un error en inventario?

9 respuestas



La implementación del manual estratégico permitirá mejorar varios aspectos dentro de la empresa:

Mejor organización del inventario

Reducción de errores

Mayor control de los productos

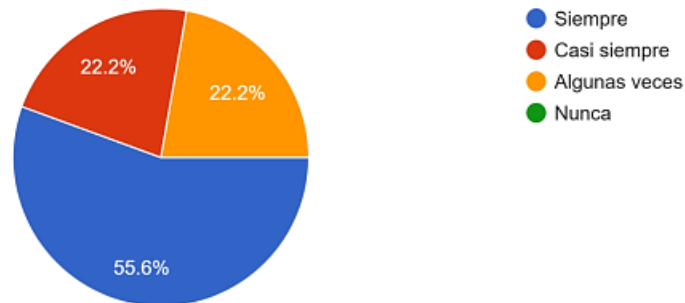
Información más confiable

Mejor desarrollo de las actividades

Al seguir los mismos pasos, se evita que cada trabajador realice las actividades de forma diferente.

15. Cuando reporta alguna novedad , ¿recibe solución o seguimiento?

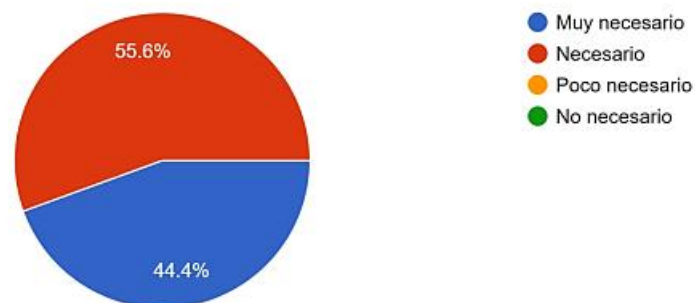
9 respuestas



5.6 *Importancia de la implementación del manual*

17. ¿Qué tan necesario considera implementar un manual estratégico de control de inventarios?

9 respuestas



Para que el manual funcione correctamente, es fundamental que todos los trabajadores lo conozcan y lo apliquen en sus actividades diarias. Sin embargo, su correcta implementación depende en gran medida del compromiso de la dirección de la empresa, ya que es la encargada de liderar, supervisar y garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

En este sentido, la gerencia debe promover el uso del manual como una herramienta obligatoria dentro de la organización, asegurando que se integre en los procesos diarios y que se realice un seguimiento constante a su aplicación.

También se recomienda realizar una capacitación previa para que el personal entienda cómo utilizarlo adecuadamente. Asimismo, es importante que la dirección fomente una cultura organizacional basada en el control, la responsabilidad y la mejora continua.

Si el manual se socializa con el personal y cuenta con el respaldo de la dirección, será más fácil que se utilice correctamente y se obtengan mejores resultados en el manejo del inventario.

CAPÍTULO VI. Discusión

6 Discusión

Los resultados que se obtuvieron a lo largo de la presente investigación evidenciaron que la empresa Fresita S.A.S. Presenta debilidades significativas en el manejo de su inventario, especialmente en los procesos de recepción, almacenamiento, control y registro contable de la mercancía. Estas diferencias se identificaron con la falta de procedimientos estandarizados y controles internos adecuados genera inconsistencias en la información y pérdidas económicas dentro de la empresa.

Con respecto al primer objetivo específico, se identificaron causas claras de pérdidas de inventario, tales como la falta de verificación de mercancía al momento de su ingreso, la desorganización en la bodega, los errores en el registro de información y la falta de capacitación del personal. Estos hallazgos son coherentes con estudios como los de Arteaga Gómez y Caizaguano Quishpe (2018), quienes afirman que la ausencia de lineamientos claros en los procesos de inventario genera descontrol, errores operativos y pérdidas de mercancía.

El análisis de los procedimientos actuales evidencia que las actividades dentro de la empresa no se realizan bajo un modelo estandarizado, sino que dependen de la experiencia individual de cada trabajador. Esto genera diferencias en la ejecución de las tareas y afecta directamente la confiabilidad de la información. Esta situación respalda lo planteado por Mayorga et al. (2018), quienes destacan que la falta de estandarización de procesos produce desorganización y limita la eficiencia operativa.

Por otra parte, en el análisis del uso del sistema contable, se determinó que, aunque la empresa cuenta con un software contable para el registro del inventario, este no se utiliza de

manera adecuada. Se evidenciaron retrasos en el ingreso de la información, errores en la digitación y falta de verificación de los datos registrados. Esto demuestra que el problema no radica únicamente en la ausencia de herramientas, sino en la falta de control y capacitación en su uso. Este resultado es consistente con lo planteado por Mantilla (2018), quien señala que el control interno no depende solo de los sistemas, sino de la correcta aplicación de políticas, procedimientos y supervisión por parte del personal.

En la propuesta del manual estratégico se plantea como una solución integral que busca estandarizar los procesos, definir responsabilidades y establecer controles claros en cada una de las etapas del manejo del inventario. Esta propuesta se fundamenta en los principios del control interno establecidos por el modelo COSO ya que es un marco de referencia utilizado para diseñar, implementar y evaluar el control interno en una organización, especialmente en lo relacionado con las actividades, la supervisión y la comunicación de la información.

De igual manera, el manual estratégico propuesto guarda relación con la teoría revisada sobre la importancia de documentar los procesos organizacionales, ya que permite mejorar la eficiencia operativa, reducir errores y fortalecer la toma de decisiones. Tal como lo señalan Bedoya Fernández y Castañeda Hortúa (2019), la implementación de manuales estratégicos contribuye a mejorar la organización interna y optimizar el control de los recursos.

Finalmente, la discusión permite concluir que los resultados obtenidos no solo evidencian una problemática interna en la empresa Fresita S.A.S., sino que también reflejan una situación común en pequeñas y medianas empresas, donde la falta de control en los inventarios afecta la rentabilidad y la confiabilidad de la información. Por lo tanto, la implementación del manual estratégico no solo representa una mejora operativa, sino también una herramienta clave para el fortalecimiento administrativo y contable de la organización.

CAPÍTULO VII. Conclusiones

7 Conclusiones

A partir del desarrollo de la presente investigación, se concluye que la empresa Fresita S.A.S. Presenta errores importantes en el manejo de su inventario de errores de manera generalizada, las cuales afectan directamente la confiabilidad de la información contable, la organización interna y la eficiencia de sus procesos operativos.

Se logró diseñar un manual estratégico orientado a la prevención de pérdidas de inventario, el cual establece lineamientos claros para la recepción, almacenamiento, control y registro de la mercancía, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión administrativa de la empresa, primer objetivo específico, y se identificaron como principales causas de pérdidas de inventario las fallas en la verificación de la mercancía, la desorganización en el almacenamiento, la falta de control en las entradas y salidas de productos y los errores en el registro de la información. Estas causas evidencian la necesidad de establecer procedimientos más rigurosos y controlados; se concluye que los procedimientos actuales de manejo de inventarios no se encuentran estandarizados, lo que genera diferencias en la forma en que el personal realiza sus actividades. Esta situación provoca inconsistencias en el control del inventario y dificulta la correcta administración de los productos.

y se determinó que el proceso de registro en el sistema contable presenta fallas debido a la falta de oportunidad en el ingreso de la información, errores en la digitación y la ausencia de verificación de los datos registrados. Esto afecta la confiabilidad del sistema y limita su utilidad como herramienta de control.

Finalmente, se concluye que el diseño del manual estratégico constituye una solución adecuada a la problemática identificada, ya que permite organizar los procesos, reducir errores, mejorar el control del inventario y garantizar una información más confiable para la toma de decisiones.

CAPÍTULO VIII. Recomendaciones

8 Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos y las conclusiones planteadas, se presentan las siguientes recomendaciones dirigidas a la empresa Fresita S.A.S., con el fin de mejorar la gestión del inventario y prevenir pérdidas:

Se recomienda implementar el manual estratégico diseñado en la presente investigación, adoptando las medidas, controles y cambios operativos y físicos. Además, asegurando su socialización con todo el personal involucrado en el manejo del inventario, con el fin de que conozcan y apliquen correctamente los procedimientos establecidos.

Es importante realizar capacitaciones periódicas al personal sobre el manejo del inventario, el uso del sistema contable y la correcta ejecución de los procesos, con el propósito de reducir errores y mejorar la eficiencia operativa.

Se sugiere establecer controles más rigurosos en la recepción de la mercancía, asegurando que todos los productos sean verificados en cuanto a cantidad, estado y referencia antes de ser registrados en el sistema.

Se recomienda mejorar la organización de la bodega, asignando espacios específicos para cada tipo de producto, lo que facilitará su ubicación, control y conteo.

Es fundamental implementar un registro inmediato de todas las entradas y salidas de mercancía en el sistema contable, evitando retrasos que puedan generar inconsistencias en la información.

Se aconseja realizar conteos físicos periódicos del inventario, con el fin de comparar la información registrada con la existencia real y detectar posibles diferencias de manera oportuna.

Se recomienda establecer mecanismos de supervisión y seguimiento que permitan verificar el cumplimiento de los procedimientos definidos en el manual estratégico y se aconseja realizar conteos físicos periódicos del inventario, con el fin de comparar la información registrada con la existencia real y detectar posibles diferencias de manera oportuna.

Por último, se sugiere fomentar una cultura organizacional basada en la responsabilidad, el orden y el control, donde todos los trabajadores comprendan la importancia del adecuado manejo del inventario.

Adicionalmente, es fundamental que la empresa realice evaluaciones periódicas del manual estratégico, con el fin de determinar su nivel de efectividad e identificar oportunidades de mejora. Estas evaluaciones deben permitir ajustar los procedimientos de acuerdo con las necesidades de la organización y los cambios en su operación, garantizando así su actualización y aplicabilidad en el tiempo.

Referencias

Ardila, I. X. (2019). Manual de procedimiento de evaluación del control interno para el área de inventarios de la empresa Dotaherlogo S.A. [Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB. Pregrado Contaduría Pública]. Repositorio Institucional UNAB <http://hdl.handle.net/20.500.12749/22391>

Esmail Mohamed, A. (2024). Inventory Management. In Industrial Engineering and Management. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.113282>

Fraud deterrence. (s/f). COSO. Recuperado el 28 de mayo de 2026, de <https://www.coso.org/frauddeterrence>

Holguin Pincay, I. N. (2022). Estrategias de Control Interno para la Administración del Inventario: Propuesta de un Manual en el Sector Farmacéutico de Guayaquil. ASCE MAGAZINE, 1(1), 51–63. <https://doi.org/10.70577/ASCE/51.63/2022>

IAS 2 inventories. (s/f). IFRS.org. Recuperado el 5 de mayo de 2026, de <https://www.ifrs.org/issued-standards/list-of-standards/ias-2-inventories/>

IAS plus. (s/f). IASplus.com. Recuperado el 5 de mayo de 2026, de <https://www.iasplus.com/en/standards/ias/ias2>

International accounting standard 2Inventories. (s/f). Ifrs.org. Recuperado el 5 de mayo de 2026, de <https://www.ifrs.org/content/dam/ifrs/publications/html-standards/english/2023/issued/ias2.html>

Mayorga Díaz, M. P., Nauñay Miranda, M. R., Comas Rodríguez, R., & Guaigua Vizcaino, M. E. (2018). Diagnóstico del sistema de control interno en inventarios. Caso de estudio: Cinascar Kilómetro Mil S.A. Revista Uniandes Episteme, 5, 512–526. Recuperado a partir de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1501>

Sánchez González, D. (2009). Diseño de un sistema de inventario permanente basado en el sistema de costeo directo para la producción textil a nivel nacional de la Empresa Sulogística S.A. Universidad del Valle.

Anexos

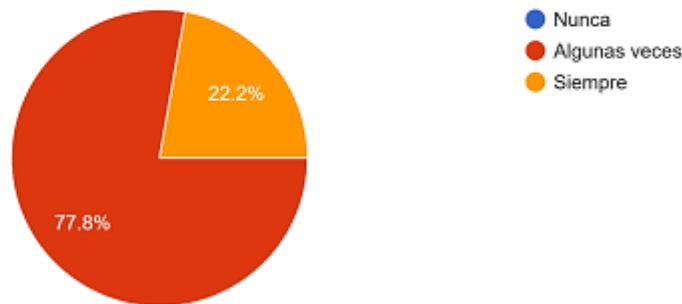
Anexo A. Encuesta aplicada a los empleados de Fresita S.A.S

ENCUESTAS

La tabulación de la encuesta realizada nos permitió organizar y analizar la información obtenida de los trabajadores de la Empresa Fresita S.A.S, esto es con el fin de identificar las fallas en el control de inventarios.

1.¿ Desde su rol qué tan frecuente es no encontrar mercancía que debería existir ?

9 respuestas



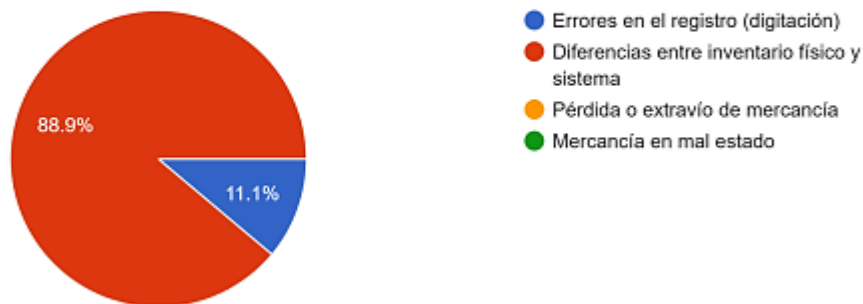
Se observó 9 empleados encuestados, 7 personas (77.8%) manifestaron que los faltantes de mercancía se presentan algunas veces, mientras que 2 personas (22.2%) indicaron que esta situación ocurre siempre. Este resultado evidencia que la problemática no es eventual, sino que se presenta con una frecuencia dentro de las actividades diarias. La ausencia de respuestas en la opción “nunca” significa que la idea del control actual no logra prevenir completamente estas inconsistencias.

Se puede concluir que los faltantes de inventario son un problema constante dentro de la organización, lo que demuestra la necesidad de fortalecer los controles internos y establecer

mecanismos más efectivos de seguimiento y verificación, ya que, sino esto puede generar retrasos, reprocesos y pérdida de confianza en la información disponible, afectando la planificación y toma de decisiones.

2. ¿Qué situación se genera con mayor frecuencia?

9 respuestas

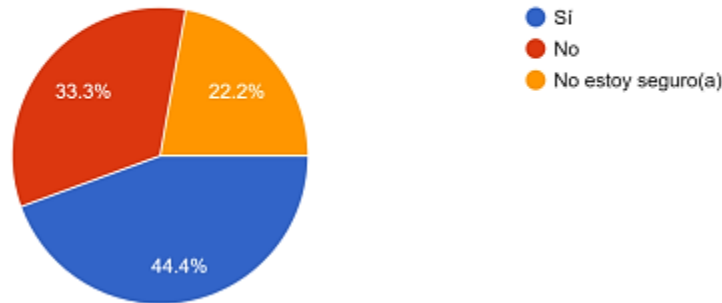


En esta situación 8 personas (88.9%) identificaron como principal las diferencias entre el inventario físico y el sistema, mientras que 1 persona (11.1%) señaló los errores en digitación. Este resultado nos indica que el problema principal no está necesariamente en la pérdida de mercancía, sino en la desactualización o mala gestión de la información.

Estas diferencias pueden generarse por registros demorados, falta de control en los movimientos o errores en los procesos operativos, lo que termina afectando la confiabilidad del sistema. También la principal debilidad radica en la falta de sincronización entre la información registrada y la realidad física del inventario, lo que hace necesario implementar controles más estrictos y procesos más estructurados.

3. ¿Sabe usted si la empresa cuenta con formatos diseñados para el control de inventario?

9 respuestas

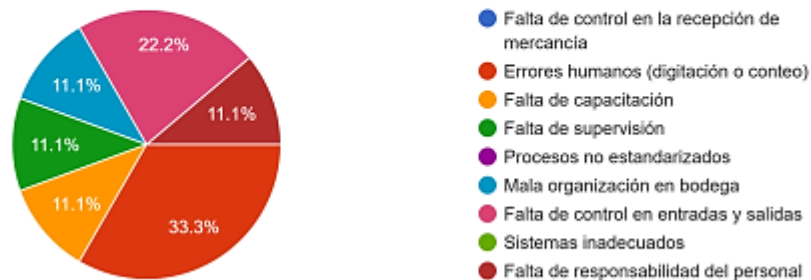


En este planteamiento 3 personas (33.3%) indicaron que sí existen formatos de control, 2 personas (22.2%) afirmaron que no, y 4 personas (44.4%) manifestaron no estar seguras. Este resultado evidencia una falta de claridad y comunicación dentro de la organización respecto a los procedimientos establecidos.

Cuando los colaboradores no tienen conocimiento sobre los formatos o herramientas de control, se incrementa la probabilidad de errores y desorganización en los procesos. Se concluye que existe una debilidad en la socialización de los formatos de control, lo que impacta negativamente la gestión del inventario.

4. ¿Cuáles considera que son las principales causas de estos errores? (Puede seleccionar más de una)

9 respuestas

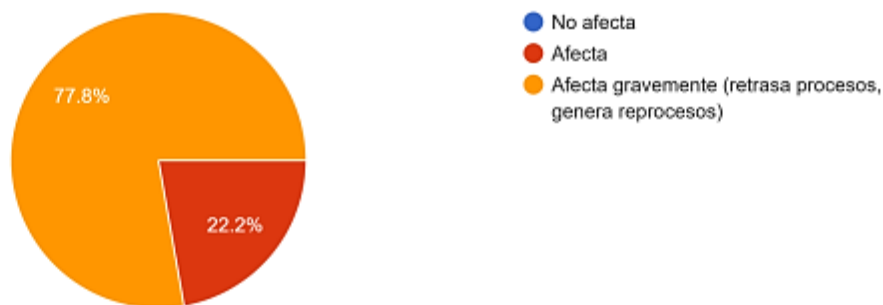


Los resultados muestran que 3 personas (33.3%) consideran que los errores se deben principalmente a errores humanos, 2 personas (22.2%) a la falta de control en entradas y salidas, y el resto de los factores (11.1% cada uno) corresponden a falta de capacitación, supervisión, organización y responsabilidad.

Esto indica que el problema es la mala organización, donde intervienen tanto aspectos humanos como organizacionales. La ausencia de procesos estandarizados y controles definidos incrementa la probabilidad de errores. Los errores en inventario son producto de múltiples factores, siendo necesario abordar tanto la capacitación del personal como el fortalecimiento de los controles internos.

5. ¿Cómo afecta estas situaciones en su trabajo diario?

9 respuestas

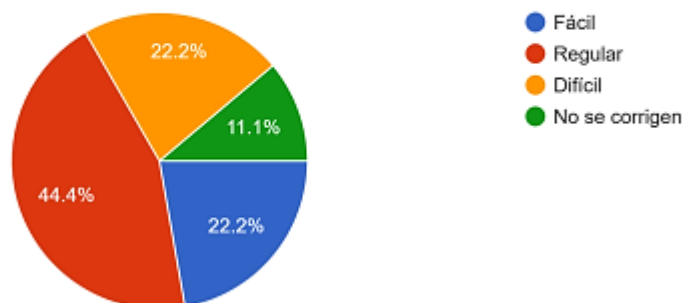


El impacto 7 personas (77.8%) indicaron que los problemas de inventario afectan gravemente su trabajo, generando retrasos y reprocesos, mientras que 2 personas (22.2%) consideran que simplemente afectan.

Este resultado demuestra que las fallas en inventario tienen un impacto directo en la eficiencia operativa, ya que obligan a repetir procesos y generan demoras en las actividades diarias. El impacto es alto y significativo, lo que confirma que el control de inventarios es un aspecto crítico dentro del funcionamiento de la empresa.

6. Una vez detectadas las diferencias en inventarios ¿qué tan fácil es corregirlos?

9 respuestas

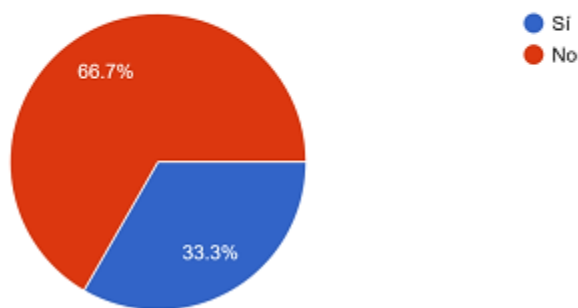


En los errores 4 personas (44.4%) consideran que la corrección de errores es regular, 2 (22.2%) fácil, 2 (22.2%) difícil y 1 (11.1%) indica que no se corrigen.

Esto evidencia que no existe un procedimiento claro y eficiente para solucionar las inconsistencias detectadas, lo que puede generar acumulación de errores en el tiempo. Es necesario establecer procedimientos definidos para la corrección de errores, con el fin de garantizar una respuesta oportuna y efectiva.

7. ¿Ha recibido capacitación para la gestión de inventarios?

9 respuestas

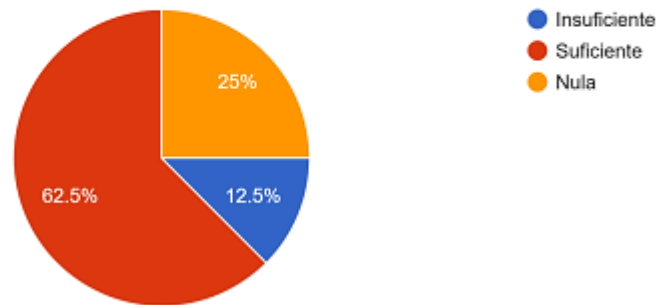


Se evidencia que 6 personas (66.7%) han recibido capacitación, mientras que 3 (33.3%) no. Esto indica que una parte del personal no cuenta con la formación necesaria para gestionar adecuadamente los inventarios.

La falta de capacitación puede derivar en errores operativos y desconocimiento de los procedimientos.

8. ¿Considera que que la capacitacion recibida es?

8 respuestas

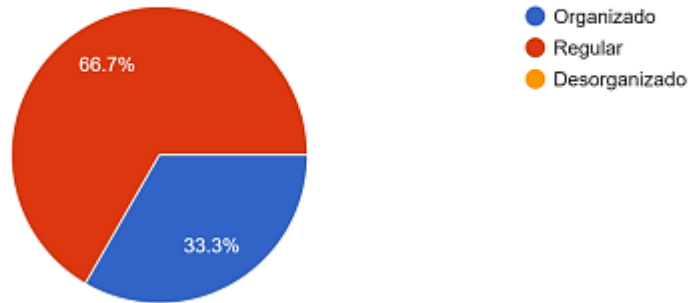


De 8 respuestas, 5 personas (62.5%) consideran la capacitación suficiente, 2 (25%) insuficiente y 1 (12.5%) nula.

Aunque la mayoría percibe la capacitación como suficiente, existe un porcentaje importante que no está satisfecho, lo que indica oportunidades de mejora en el contenido y metodología. La capacitación debe fortalecerse para ser más efectiva y adaptada a las necesidades del personal.

9. ¿Qué tan organizado considera que está el almacenamiento de la mercancía en bodega?

9 respuestas

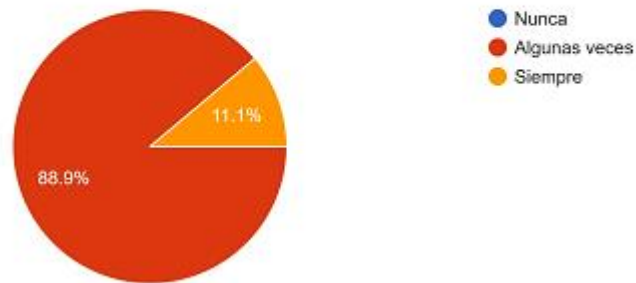


En las 6 personas (66.7%) consideran la organización regular y 3 (33.3%) organizada.

Esto muestra que, aunque no se percibe un desorden total, tampoco se alcanza un nivel óptimo de organización. Es necesario mejorar la organización del almacén para optimizar los procesos

10. Con qué frecuencia se presentan retrasos en la entrega o despacho de mercancía por problemas de inventario?

9 respuestas

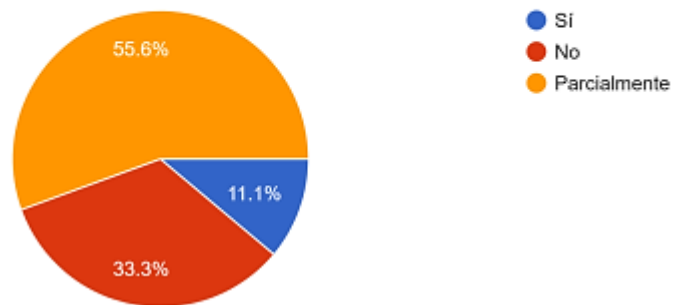


En los despachos 8 personas (88.9%) indican que los retrasos ocurren algunas veces y 1 (11.1%) siempre.

Esto evidencia que los problemas de inventario afectan directamente los tiempos de entrega.

Conclusión: Se deben mejorar los procesos para reducir los retrasos y garantizar eficiencia logística.

11. ¿Cree usted que existe un buen control en las entradas y salidas de mercancía?
9 respuestas

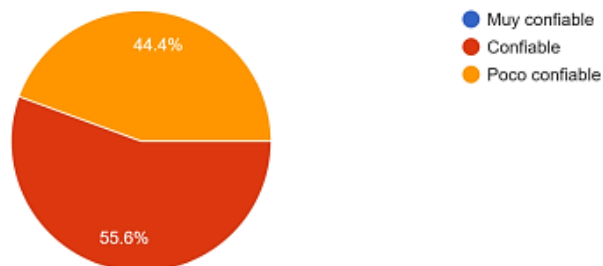


En las entradas y salidas 5 personas (55.6%) consideran que el control es parcial, 3 (33.3%) que no existe y solo 1 (11.1%) que sí.

Esto demuestra que el control actual no es suficiente para garantizar un manejo adecuado del inventario.

Es necesario implementar controles más estrictos en los movimientos de mercancía.

12 ¿Qué tan confiable considera la información del inventario en el sistema?
9 respuestas



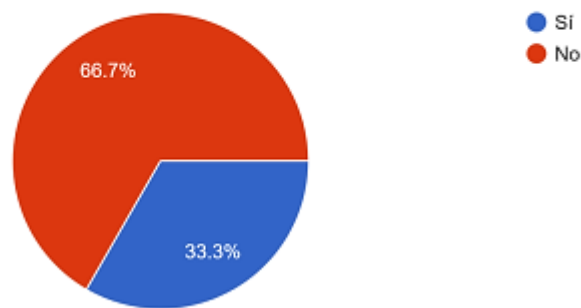
La confiabilidad 5 personas (55.6%) consideran el sistema confiable y 4 (44.4%) poco confiable.

Esto refleja una percepción dividida sobre la precisión del sistema.

El sistema debe fortalecerse para garantizar mayor confiabilidad.

13. ¿Considera que hay suficiente supervisión en el manejo del inventario?

9 respuestas

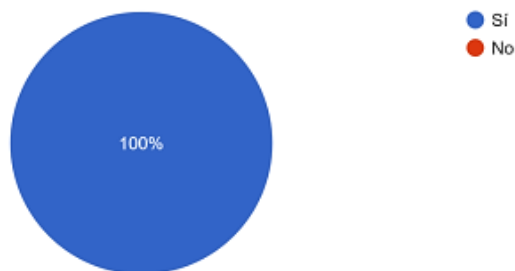


Las 6 personas (66.7%) consideran que sí hay supervisión y 3 (33.3%) que no.

Esto indica que la supervisión no es constante en todos los procesos. Se debe fortalecer la supervisión para mejorar el control.

14. ¿Ha reportado alguna vez un error en inventario?

9 respuestas



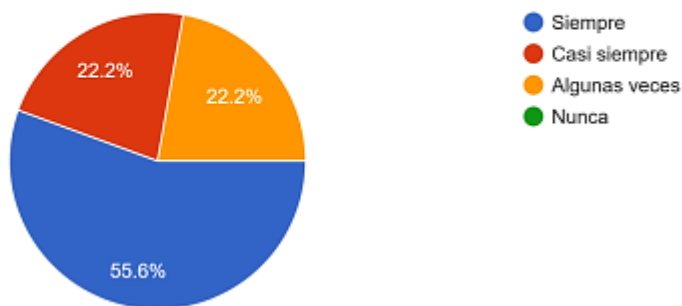
Las 9 personas (100%) han reportado errores.

Esto evidencia que los problemas son recurrentes y afectan a todo el personal.

El sistema de inventarios presenta fallas generalizadas.

15. Cuando reporta alguna novedad , ¿recibe solución o seguimiento?

9 respuestas



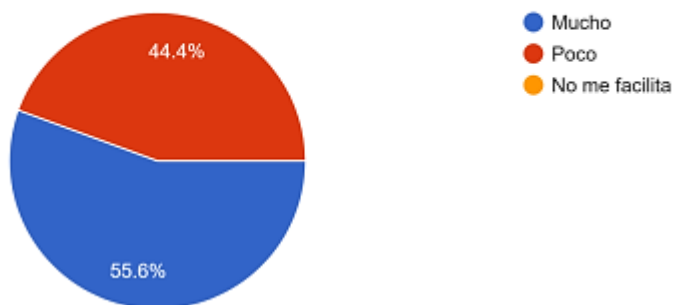
Las 5 personas (55.6%) indican que solo algunas veces hay seguimiento, mientras que 2 (22.2%) dicen siempre y 2 (22.2%) casi siempre.

Esto demuestra que no existe un seguimiento constante a los problemas detectados.

Conclusión: Se requiere mejorar el seguimiento para garantizar soluciones efectivas.

16. ¿Considera que el sistema actual de inventarios facilita su trabajo?

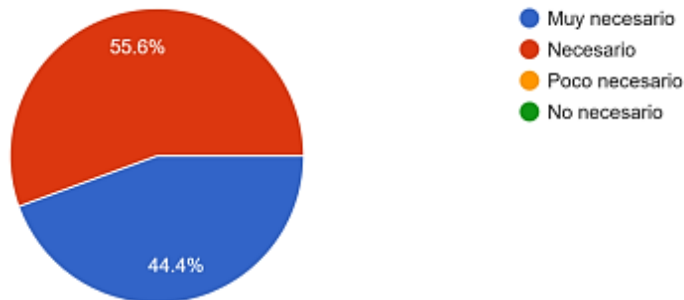
9 respuestas



Las 5 personas (55.6%) consideran que el sistema facilita poco su trabajo y 4 (44.4%) que facilita mucho.

Esto indica que el sistema no cumple completamente con las necesidades operativas.
Es necesario optimizar el sistema para hacerlo más funcional.

17. ¿Qué tan necesario considera implementar un manual estratégico de control de inventarios?
9 respuestas



De 5 personas (55.6%) consideran muy necesario implementar un manual y 4 (44.4%) necesario.

Esto demuestra que existe una necesidad clara de mejorar los procesos.

La implementación de un manual estratégico de control de inventarios es fundamental para mejorar la gestión

Anexo B. Entrevistas a jefe de bodega y gerente.

N.º	Pregunta	Gerente	Jefe de Bodega
1	¿Cómo se realiza el proceso de inventarios en la empresa?	Se inicia con un inventario donde el personal de bodega revisa físicamente la mercancía, verificando que esté en buen estado y que las cantidades coincidan con lo recibido. Por otra parte, los líderes de bodega revisan los listados y esta información es enviada al área contable para su registro en el sistema.	Se seleccionan los productos disponibles en bodega, se separan por tipo o referencia y luego se realiza el conteo físico de cada uno, asegurando tener claridad de lo que realmente hay en inventario.
2	¿Cómo se verifica que el manejo del inventario sea correcto?	Se realizan revisiones cruzadas entre documentos como notas, registros de entrada y reportes de bodega, validando que las cantidades coincidan y que los productos estén en buen estado.	Se compara el inventario físico realizado en bodega con la información registrada en las guías de despacho para confirmar que todo coincida.
3	¿Cuáles son las causas de faltantes o sobrantes?	Principalmente se presentan por errores en la facturación o por confusión en las referencias de los productos, lo que genera inconsistencias entre lo registrado y lo físico.	Se deben a fallas en el sistema, inconvenientes con el transporte de la mercancía y situaciones logísticas que afectan el registro o entrega de productos.
4	¿Qué debilidades se han identificado?	Se identifican errores humanos durante el conteo de mercancía y confusiones al manejar productos de diferentes empresas, lo que puede generar registros incorrectos.	Se evidencian problemas por falta de organización y por no contar con información clara o completa sobre algunos productos en el momento del inventario.
5	¿Qué medidas propone para mejorar el control?	Se recomienda que el personal tenga mayor concentración al momento de contar la mercancía, trabajar con más cuidado y evitar distracciones que generen errores.	Se propone mejorar el orden y la organización física de los productos en la bodega para facilitar su control y evitar confusiones.
6	¿Funcionan los medios de comunicación?	Sí, los medios de comunicación permiten coordinar actividades y mantener el control del inventario de forma adecuada.	Sí, en general funcionan bien; cuando presentan interferencias se reportan para poder continuar con el trabajo.
7	¿Qué se hace cuando la mercancía llega dañada o no coincide?	Se realiza una anotación en el sistema, se informa al proveedor y se hacen los ajustes necesarios en la factura, ya sea descontando o corrigiendo las cantidades.	Se reporta la novedad a la secretaria, quien se encarga de gestionar el proceso administrativo correspondiente.
8	¿El personal está capacitado?	El personal cuenta con conocimientos para realizar sus funciones, pero se considera necesario fortalecer la capacitación para mejorar el control del inventario.	El personal está dispuesto a realizar las actividades, pero requiere mayor capacitación y aprendizaje para mejorar el manejo del inventario.

Anexo C. Manual estratégico para el control de inventarios Fresita S.A.S

MANUAL ESTRATÉGICO PARA EL CONTROL DE INVENTARIO FRESITA S.A.S.

HENNY DISNETH NEIRA VALENCIA ID 975464

NASLY KARINA ARREDONDO CAMARGO ID 982124

YURLI YORGELI PORTILLO ROZO ID 969792

ASESOR(A)

EDISON RAMIRO CASTRO HERNANDEZ

CONTADOR PÚBLICÓ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

RECTORÍA ORIENTE (SANTANDER)

CENTRO UNIVERSITARIO CÚCUTA (NORTDE DE SANTANDER)

PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA

MAYO DE 2026

TABLA DE CONTENIDO

<u>INTRODUCCIÓN</u>	4
<u>OBJETIVO</u>	5
<u>ALCANCE</u>	5
<u>RESPONSABILIDADES</u>	6
<u>POLÍTICAS GENERALES DE INVENTARIO</u>	8
<u>CLASIFICACIÓN DE LOS BIENES</u>	9
<u>PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO</u>	9
<u>ENTRADA DE MERCANCIA A LA BODEGA</u>	9
<u>DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE INVENTARIO</u>	10
<u>CONTROL DE FALTANTES, SOBANTES Y ARTICULOS EN MAL ESTADO</u> ...	11
<u>IDENTIFICACION Y REGISTRO DE LA MERCANCIA</u>	11
<u>MANEJO Y ORGANIZACIÓN DE LA MERCANCIA</u>	12
<u>TRASLADO DE BODEGA A EXHIBICION</u>	12
<u>SALIDA DE MERCANCIA POR VENTA</u>	13
<u>DEVOLUCIONES DE CLIENTES</u>	13
<u>TOMA FISICA DE INVENTARIO</u>	14
<u>PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA FÍSICA (CONTEO CÍCLICO)</u>	14
<u>CONCILIACIÓN Y AJUSTES</u>	15
<u>INVESTIGACIÓN DE DIFERENCIAS</u>	16

<u>CONTROLES ESTRATÉGICOS PARA LA PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS</u>	17
<u>MATRIZ DE RIESGOS DEL INVENTARIO</u>	18
<u>PLAN DE IMPLEMENTACIÓN</u>	19
<u>ANEXOS SUGERIDOS DE USO INTERNO</u>	19
<u>FORMATO DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS</u>	21
<u>NOTAS ADICIONALES</u>	22
<u>FORMATO DE TRASLADO DE MERCANCÍAS</u>	23
<u>FORMATO DE REPORTE DE AVERÍAS</u>	25
<u>FORMATO DE TOMA FÍSICA DE INVENTARIO</u>	27
<u>APROBACIÓN Y VIGENCIA</u>	28

INTRODUCCIÓN

El presente manual estratégico se diseña con el fin de fortalecer el control y la gestión del inventario en la empresa FRESITA S.A.S., teniendo en cuenta la importancia que este tiene en el adecuado funcionamiento y rentabilidad de la organización. De esta manera, se busca establecer lineamientos claros que permitan prevenir pérdidas y optimizar el manejo de los artículos.

Por esta razón, se proponen estrategias y procedimientos que contribuyan a minimizar errores, mejorar la exactitud de la información y garantizar un control más eficiente del inventario, desde la recepción de los productos hasta su comercialización.

OBJETIVO

Establecer procedimientos claros para el manejo, control y seguimiento del inventario de Fresita S.A.S., que permita evitar pérdidas, disminuir errores en los registros y mantener una mejor organización en la empresa.

ALCANCE

Este manual aplica al personal encargado del manejo del inventario dentro de la empresa Fresita S.A.S., incluyendo actividades de recepción, organización, clasificación, registro y venta.

De igual forma, incluyen a los usuarios internos como empleados y socios, y a los usuarios externos, entre ellos proveedores y clientes, en relación con los procesos vinculados al inventario.

RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	DEFINICIÓN	FORMATO
Gerente	Supervisar el cumplimiento del manual y tomar decisiones oportunas en caso de diferencias o pérdidas importantes	
Administración	Verificar que los procesos de facturación se realicen correctamente evitando errores de digitación y apoyar en la solución de inconsistencias	
Jefe de bodega	Recibir la mercancía, verificar cantidades y estado, identificar las referencias, reportar novedades y asegurar su adecuada organización. (se recomienda asignar una sola persona para el conteo de la mercancía, con el fin de evitar errores por la falta de atención)	
Auxiliar contable	Revisar que la mercancía coincida con la factura de compra, validando cantidades y referencias, registrar la información en el sistema y reportar cualquier novedad, indicando si hay faltantes sobrantes o ajustes. Además, asignar e identificar con tiques los artículos que no cuenten con referencia.	
Auxiliar de ventas	Facturar y registrar los artículos, utilizando siempre la referencia correcta. En caso de duda, consultar con el área contable, apoyar en la organización de la mercancía verificar su estado y reportar cualquier novedad.	

POLÍTICAS GENERALES DE INVENTARIO

- Toda mercancía proveniente de proveedores debe ser recibida por el personal de bodega en el puesto de bodega.
- La recepción de la mercancía se debe hacer con base a la factura donde la persona que recibe valida las cantidades, referencias y estado de la mercancía.
- Después de recibir y verificar la mercancía, el encargado de bodega debe enviar al área contable, el mismo día, la factura, lista de empaque y un reporte de novedades para su registro en el sistema.
- Una vez la factura este en contabilidad esta debe ser registrada como máximo 30 minutos.
- Todo artículo debe ser registrado utilizando la referencia asignada por el proveedor, en caso tal que no exista una referencia esta deberá ser creada por el área contable.
- Los artículos que no cuenten con referencia deben ser identificados asignándoles una referencia o un código.
- No se deben registrar productos sin haber sido previamente verificados.
- Cualquier novedad, como faltantes, sobrantes o artículos en mal estado, debe ser reportada de manera inmediata al área contable.
- Contabilidad informara a gerencia de las novedades encontradas por el área de bodega en la recepción, para que gestionen los respectivos ajustes ante el proveedor.
- Los artículos deben mantenerse organizados para facilitar su control y seguimiento.
- Toda inconsistencia identificada debe ser revisada y ajustada de manera inmediata. Este manual es de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el manejo de la mercancía.

CLASIFICACIÓN DE LOS BIENES

La mercancía de la empresa se clasifica según su grupo y características, con el fin de facilitar su organización, control y registro. Principalmente se divide en los siguientes grupos:

1. Piñatería: globos, bolsas de regalo, cortinas, velas, entre otros.
2. Juguetes: peluches, juegos, figuras, muñecos y artículos similares.
3. Variedad: artículos de menor rotación.

PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO

ENTRADA DE MERCANCIA A LA BODEGA

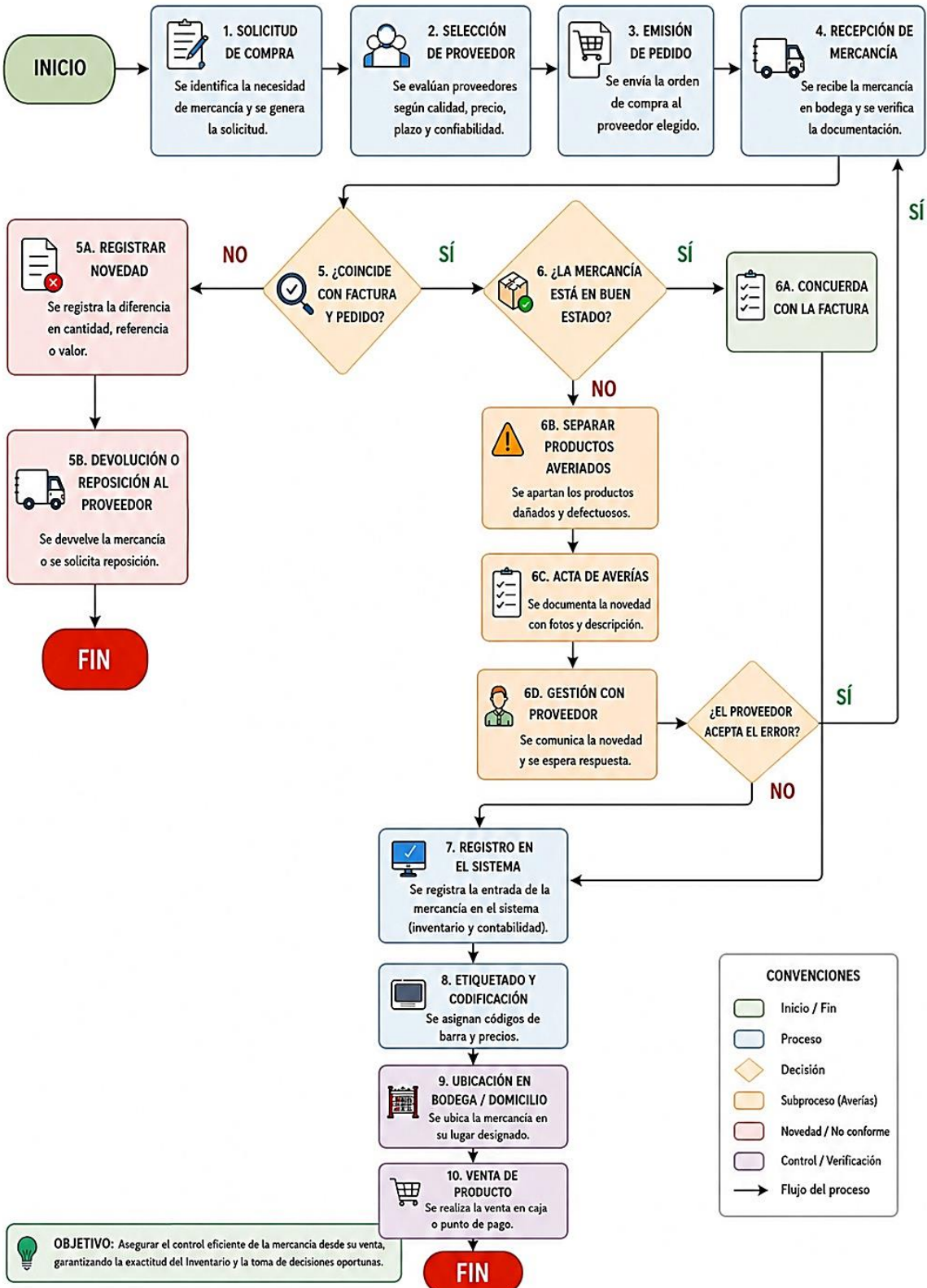
Responsables: Jefe de bodega, auxiliar contable y auxiliar de ventas.

1. Recibir la mercancía en bodega y por la persona encargada, quien verifica cantidades, estado y referencia según la factura.
2. Se revisa que los artículos estén completos y en buen estado.
3. Se separan los artículos en mal estado.
4. Se registra en el formato de averías junto con la novedad y se envía al área contable para su respectiva gestión.
5. El área contable se encarga de registrar la mercancía en el sistema, verificando que la información este correcta.

6. El área de ventas se encargará de vender el artículo con su respectiva referencia.
7. El artículo es descontado del sistema del inventario disponible.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE INVENTARIO

FRESITA S.A.S



CONTROL DE FALTANTES, SOBANTES Y ARTICULOS EN MAL ESTADO

Responsables: Jefe de bodega, auxiliar contable, administración y gerencia

Si al momento de revisar la mercancía se presenta alguna novedad, se procederá a lo siguiente:

1. Los sobrantes no deben ponerse en venta hasta confirmar su origen y verificar si corresponden a un error.
2. Los productos averiados deben separarse de la mercancía disponible designando un estante específico y debidamente señalado dentro de la bodega que facilite su identificación y control.
3. Toda novedad debe registrarse en un formato de novedades y reportarse de inmediato al área contable.
4. La administración o gerencia definirá el manejo de cada caso, ya sea devolución o ajuste correspondiente.

IDENTIFICACION Y REGISTRO DE LA MERCANCIA

Responsables: Auxiliar contable y jefe de bodega.

Toda la mercancía debe estar identificada de forma clara para facilitar su control y venta. Cada artículo debe contar con su referencia y en caso tal de no tenerla debe etiquetarse mediante un código de barras antes de su ingreso al área de venta o exhibición.

Con el fin de evitar errores de digitación y diferencias entre lo físico y lo registrado en sistema.

MANEJO Y ORGANIZACIÓN DE LA MERCANCIA

Responsables: Jefe de bodega y auxiliar de ventas.

- a. Los estantes deberán rotularse de acuerdo con su categoría.
- b. Ubicar los artículos delicados en la parte de arriba y en la parte de abajo los artículos pesados.
- c. Se deberán seguir las instrucciones del proveedor en cuanto a la cantidad de cajas que se puedan arrumar.
- d. Los artículos deben colocarse en orden de llegada los más antiguos a orillas del estante y los más nuevos detrás.
- e. Mantener las zonas de trabajo limpias y organizadas para darle una fácil ubicación a los artículos.
- f. Mantener separados los artículos disponibles para la venta de los que estén en mal estado.

TRASLADO DE BODEGA A EXHIBICION

Responsables: Jefe de bodega y auxiliar de ventas.

Todo movimiento que se realice entre bodega y el área de venta deberá realizarse a través del formato de traslado de bodega que deberá contener:

- Fecha del traslado
- Código o referencia del producto

- cantidad trasladada
- Responsable que entrega y responsable que recibe

SALIDA DE MERCANCIA POR VENTA

Responsables: Auxiliar de ventas y auxiliar contable.

La venta constituye la salida principal del inventario. Por ello, cada operación debe reflejarse inmediatamente en el sistema o soporte de ventas para evitar rezagos entre las existencias reales y las registradas.

- Toda venta debe registrarse en el momento en que ocurre.
- No se permitirá retirar mercancía del área de venta sin comprobante de pago o registro.
- Todo obsequio debe estar soportado mediante un formato de entrega en valor cero, donde deberá contener la firma del recibido y quien entrega.

DEVOLUCIONES DE CLIENTES

Responsables: Auxiliar de ventas, auxiliar contable y administración.

- El área de ventas se encargará de recibir el artículo y verificar el motivo de la devolución.
- Revisar el estado físico del artículo y la evidencia de compra, cuando aplique.

- Determinar si el producto puede volver al inventario disponible, pasar a averías o requerir otra decisión administrativa.
- Registrar la devolución y su efecto sobre inventario y caja o cuenta por pagar, según corresponda.

TOMA FÍSICA DE INVENTARIO

Responsables: Personal encargado del conteo, jefe de bodega y auxiliar contable.

El conteo físico de inventario es el control central del manual porque permite contrastar la realidad del negocio con la información registrada. El cual se adopta un modelo de conteo cíclico permanente. Este método garantiza la exactitud de los registros sin afectar la continuidad del servicio al cliente.

TIPO DE CONTEO	FRECUENCIA	PROPÓSITO
Conteo cíclico	Semanal	Verificar líneas críticas: variedades pequeñas, artículos de alta rotación, productos delicados y mercancía nueva.

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA FÍSICA (CONTEO CÍCLICO)

Responsables: Personal de conteo, supervisor asignado y auxiliar contable.

El proceso de verificación se llevará a cabo bajo los siguientes pasos secuenciales:

1. El proceso inicia con el conteo físico de la mercancía, el cual será realizado por el personal ajeno al manejo del inventario. Esta actividad debe contar obligatoriamente el acompañamiento de un encargado de la empresa, quien supervisara el proceso para validar que cada dato sea registrado correctamente a la existencia real de los artículos en ese momento.
2. Se utilizará el formato de toma física para anotar las cantidades de forma manual. En este paso, se debe verificar que cada artículo cuente con su código de barras y referencia visible para evitar errores de identificación del artículo.
3. Durante el conteo, el personal debe anotar inmediatamente cualquier observación física del artículo, que pueda explicar futuras diferencias en el sistema.
4. Una vez finalizado el conteo, el formato debe ser firmado por el encargado que conto y por el supervisor que acompañó, dando fe de que la información es correcta antes de pasar al área contable.

CONCILIACIÓN Y AJUSTES

Responsables: Auxiliar contable, administración y gerencia.

- Consolidar resultado del conteo y compararlo con el registro de inventario.
- Identificar diferencias por referencia, cantidad y valor.

- Clasificar la diferencia como faltante, sobrante, error de registro, avería no reportada u otra causa.
- Investigar la causa antes de hacer cualquier ajuste definitivo.
- Autorizar y registrar el ajuste en inventario y contabilidad con soporte firmado.

INVESTIGACIÓN DE DIFERENCIAS

Responsables: Auxiliar contable, administración y gerencia.

Las diferencias reiteradas deben analizarse para determinar su origen. La investigación mínima debe revisar soporte de compra, histórico de ventas, traslados internos, devoluciones, averías y última fecha de conteo. Cuando la diferencia obedezca a fallas de proceso, deberán definirse acciones correctivas y responsables de seguimiento.

CONTROLES ESTRATÉGICOS PARA LA PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS

Responsables: Gerencia, administración, jefe de bodega y auxiliar contable.

CONTROL	APORTE PREVENTIVO
Control en la recepción	Evita que ingresen faltantes ocultos o mercancía dañada sin detectarse a tiempo.
Separación de averías	Impide vender productos no aptos y evita inflar el inventario disponible.
Registro inmediato	Reduce diferencias entre movimiento físico y movimiento documental.
Conteo cíclico	Permiten detectar diferencias antes de que se acumulen durante el mes.
Conciliación mensual	Garantiza que la información del inventario sea confiable y real.
Separación de funciones	Quien recibe, quien vende y quien concilia no debería validar solo todo el proceso.
Supervisión de productos pequeños	Disminuye el riesgo de extravío, robo hormiga o errores de conteo.

MATRIZ DE RIESGOS DEL INVENTARIO

RIESGO	CAUSA PROBABLE	IMPACTO	CONTROL PREVENTIVO	SEGUIMIENTO
Faltantes en la recepción	No verificación contra factura	Alto	Conteo y revisión al ingreso	Formato de recepción
Averías no detectadas	Revisar por encima	Medio-Alto	Revisión de entrada antes de almacenar	Formato de avería con novedad
Faltantes o sobrantes en inventario	Omisión, errores de registros, salidas por venta, despachos o ajustes en el sistema.	Alto	Registro inmediato y conteos cíclicos	Revisión semanal y mensual
Pérdida de artículos pequeños	Mercancía mal ubicada y sin revisión	Alto	Ubicación controlada y revisión frecuente	Conteos selectivos
Inventario de baja rotación	Acumulación	Medio	Inventario PEPS y monitoreo de rotación	Revisión y decisión mensual de mercancía sin rotación.

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Responsables: Gerencia, administración y personal operativo.

- Definir los formatos técnicos de control (recepción, averías, traslados y toma física).
- Socializar y presentar el manual ante gerencia para su revisión, validación y aprobación oficial como política interna de la empresa.
- Capacitar al personal en el uso correcto de los nuevos formatos y explicar el procedimiento operativo para la realización de los inventarios cíclicos semanales.
- Ordenar la bodega y el área de exhibición por categorías y niveles de riesgo.
- Realizar un análisis mensual comparando los resultados de los cuatros conteos semanales comparándolo con el inventario del sistema.

ANEXOS SUGERIDOS DE USO INTERNO

Anexo 1: Evidencia de Diagnóstico (Fragmentos de Entrevistas)

A continuación, se presentan los hallazgos más relevantes obtenidos durante las entrevistas con el personal de Fresita S.A.S., los cuales fundamentan la necesidad de los procesos propuestos en este manual:

SOBRE LA INTERRUPCIÓN EN EL PROCESO DE CONTEO

"En ocasiones, mientras el personal de bodega realiza el conteo físico, debe suspender la actividad para atender pedidos urgentes del área de ventas. Esto genera desconcentración, pérdida del conteo actual y posibles errores al momento de retomar la tarea."

— Entrevista a Auxiliar de Bodega.

SOBRE LOS ERRORES EN EL INGRESO DE MERCANCÍA

"A veces llega mercancía que no tiene la referencia visible o clara. Esto causa confusiones al momento del ingreso al sistema, ya que, al no encontrar una etiqueta estándar, se corre el riesgo de registrar el producto bajo un código equivocado o una descripción que no corresponde a la realidad."

— Entrevista a Auxiliar Contable.

SOBRE LA NECESIDAD DE ORGANIZACIÓN POR CATEGORÍAS

"Se requiere un orden más estricto en los estantes, ya que, al mezclar diferentes tipos de productos en un mismo espacio, el conteo semanal se vuelve lento y se pueden saltar artículos sin querer." — Entrevista a Personal de ventas.

FORMATO DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS

Nombre de la Empresa: Variedades y piñatería fresita S.A.S.	Fecha de Recepción: 05/05/2025
Dirección: AV. 8 CLL 9 Centro	Hora de Recepción: 10:30 AM
Encargado de Recepción: Juan Pérez	N° de Orden de Compra: OC- 4589

DETALLES DE LA MERCANCÍA

No.	Descripción del Producto	Referencia	Cantidad Ordenada	Cantidad Recibida	Unidad	Estado	Observaciones
1	Laptop infantil	Mt415	10	10	Piezas	Bueno	-
2	Carro cars cuerda	2485	25	25	Piezas	Bueno	-
3	Muñeca Brenda	Lat78	15	15	Piezas	Bueno	Empaque en buen estado
4	Rompecabezas 25pcs	1475	5	4	Piezas	Dañado (1)	Uno presenta un golpe en la esquina

FIRMA DE CONFIRMACIÓN

Nombre del Proveedor: Tonkín S.A.S.	Representante del Proveedor: Carlos Mendoza
Firma de quien recibe: _____	Firma del Encargado de Recepción: _____

NOTAS ADICIONALES

Observaciones Generales:

- Se reportó un rompecabezas dañado durante el traslado.
- Todo lo demás fue recibido en perfectas condiciones.

Instrucciones: Complete todas las secciones. Para artículos dañados, describa el estado en la columna "Observaciones"

FORMATO DE TRASLADO DE MERCANCIAS

bodega-exhibición

Nombre de la Empresa: Variedades y piñatería fresita S.A.S.	Fecha de traslado: 05/05/2025
Dirección: AV. 8 CLL 9 Centro	Hora de traslado: 10:30 AM
Responsable: Juan Pérez	N° de traslado: OC-4589

DETALLES DE LA MERCANCÍA

No.	Descripción del Producto	Referencia	Cantidad trasladada	Unidad	Estado	Observaciones
1						
2						
3						
4						

FIRMA DE CONFIRMACIÓN

Firma de quien entrega: <hr/>	Firma de quien recibe: <hr/>
---	--

FORMATO DE REPORTE DE AVERÍAS

Nombre de la Empresa: Variedades y piñatería fresita S.A.S.	Fecha: 05/05/2025
Dirección: AV. 8 CLL 9 Centro	Hora: 10:30 AM
Responsable: Juan Pérez	N° de formato: OC-4589
Proveedor :	

DETALLES DE LA MERCANCÍA

No.	Descripción del Producto	Referencia	Cantidad	Estado de avería	Observaciones
1					
2					
3					
4					

FIRMA DE CONFIRMACIÓN

Firma de quien entrega: <hr/>	Firma de quien recibe: <hr/>
---	--

FORMATO DE TOMA FÍSICA DE INVENTARIO

Nombre de la Empresa: Variedades y piñatería fresita S.A.S.	Fecha de inventario: 05/05/2025
Dirección: AV. 8 CLL 9 Centro	Hora de inventario: 10:30 AM
Responsable: Juan Pérez	N° de formato: OC-4589

DETALLES DE LA MERCANCÍA

No.	Descripción del Producto	Referencia	Cantidad física	Cantidad sistema	Diferencias	Observaciones
1						
2						
3						
4						

FIRMA DE CONFIRMACIÓN

Firma de quien entrega: _____	Firma de quien recibe: _____
---	--

APROBACIÓN Y VIGENCIA

El presente manual entra en vigor a partir de su socialización interna y deberá revisarse como mínimo una vez al año o cuando se presenten cambios significativos en los procesos de compra, almacenamiento, venta o control del inventario de Fresita S.A.S.