

Análisis y Propuesta de Mejoramiento en el Área de Inventario en la Ferretería Los Paisas

Alba Milena Guerrero Zanabria

Programa de Contaduría Pública, Corporación Universitaria Minuto de Dios

NRC 9206: Opción de grado

Luz Mery Celis Murcia

22 de noviembre de 2021

Tabla de Contenidos

Introducción	9
Justificación	10
Objetivos.....	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos	11
Diagnóstico del Área de Intervención	12
Identificación de las Necesidades de la Organización.....	14
Direccionamiento estratégico	15
Misión	16
Visión.....	16
Valores corporativos	16
Contexto.....	17
<i>Breve reseña histórica</i>	17
<i>Organigrama de la empresa y ubicación del estudiante en él</i>	18
Estructuración del Plan de Trabajo con Funciones propias de la Disciplina ...	19
Desarrollo disciplinar y Resultados de la Práctica.....	20
Cronograma de Actividades previsto	20
Descripción de Herramientas y Recursos utilizados.....	20

Descripción detallada del Plan de Trabajo, Funciones y Compromisos.....	22
Aportes realizados a la Organización desde su Cargo	23
Matriz DOFA o FODA personal de la Experiencia de Práctica realizada	29
Marco conceptual.....	29
Marco normativo.....	31
<i>Políticas contables</i>	31
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar.....	32
Obligaciones financieras.....	32
Proveedores y cuentas por pagar.....	33
Propiedades, planta y equipo	35
Inventarios.....	35
<i>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</i>	36
Objeto.....	36
Alcance	36
Documentos de referencia.....	37
Seguridad y salud.....	37
Ambiente	37
Responsabilidades.....	38
Contenido.....	38
Análisis de la Empresa Ferretería Los Paisas utilizando Costeo ABC.....	41

<i>Identificación y Análisis de las Actividades</i>	41
<i>Procesos</i>	42
<i>Centro de Costos y Actividades</i>	43
<i>Reabastecimiento</i>	43
Compras	43
Recepción de mercancías	43
Ingreso de mercancías al sistema	46
Pago a proveedores	46
<i>Toma de Pedidos</i>	47
Ventas a crédito.....	47
Autorización de despacho	47
Facturación a crédito.....	47
Ventas por mostrador	48
<i>Despachos</i>	49
Alistamiento de pedidos.....	49
Revisión y empaque de pedidos.....	49
Despacho de pedidos.....	50
<i>Cobros</i>	50
Cobros locales.....	50
Cobros externos	51

<i>Bodegaje</i>	52
Mantenimiento de mercancías	52
Almacenamiento	52
Generalidades de la Empresa	52
<i>Actividad económica</i>	53
<i>Estado actual de la Empresa Ferretería Los Paisas</i>	53
Descripción del Problema	54
<i>Malas Entregas</i>	54
<i>Carencia de Inventarios</i>	54
<i>Mal Ingreso de las Facturas</i>	55
<i>Falta de Compromiso por parte del Personal</i>	55
<i>Pre-facturas abiertas</i>	55
Plan de Mejora	55
<i>Gestión del Inventario desde el Proceso de Compras</i>	55
<i>Recepción de Mercancías</i>	57
<i>Almacenamiento</i>	57
<i>Ubicación de la Mercancía</i>	57
<i>Toma de Inventario físico</i>	58
<i>Ingreso de Facturas de Compras</i>	60
<i>Facturación en Rojo</i>	60

<i>Consumos internos</i>	61
<i>Traslados entre Bodegas</i>	61
<i>Entrega de Mercancías</i>	62
<i>Otras alternativas de control</i>	63
Evaluación de la Práctica	63
Planeación vs Ejecución	63
Indicadores de Desempeño	66
<i>Indicadores de Cumplimiento</i>	67
<i>Indicadores de Evaluación</i>	68
<i>Indicadores de Gestión</i>	68
Autoevaluación	69
Conclusiones y Recomendaciones.....	69
Beneficios logrados para su Perfil profesional	71
Lista de Referencias.....	73
Anexos	75

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Relación de productos</i>	12
Tabla 2. <i>Cronograma de actividades</i>	20
Tabla 3. <i>Promedio ponderado</i>	31
Tabla 4. <i>Descuentos comerciales</i>	33
Tabla 5. <i>Desempeño del estudiante</i>	65
Tabla 6. <i>Cumplimiento del estudiante</i>	66
Tabla 7. <i>Indicadores de evaluación del estudiante</i>	67
Tabla 8. <i>Indicadores de gestión del estudiante</i>	67

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Organigrama Ferretería Los Paisas</i>	18
Figura 2. <i>Matriz DOFA o FODA</i>	29
Figura 3. <i>Contabilización descuentos comerciales</i>	34
Figura 4. <i>Procesos de inventario</i>	41
Figura 5. <i>Equipo contable y administrativo</i>	51
Figura 6. <i>Proceso de compra-venta</i>	52
Figura 7. <i>Estantes surtidores de productos</i>	57
Figura 8. <i>Documento de traslado entre bodegas</i> ..	61
Figura 9. <i>Área de entrega de mercancías</i>	62
Figura 10. <i>Área de bodega 2do piso (1)</i>	73
Figura 11. <i>Área de bodega 2do piso (2)</i>	73

Introducción

La gestión de los inventarios, representa una de las soluciones a los tantos problemas que posee la administración de cualquier empresa. Uno de los principales inconvenientes que se presentan en las empresas comercializadoras son las pérdidas de las mercancías, es por ello que mediante el presente proyecto se pretende realizar un plan de mejora que permita minimizar todo tipo de errores y traspasar las dificultades que se presentan en el área de inventario de Ferretería Los Paisas y de esa manera brindar atención de calidad en todos los aspectos.

La gestión de inventarios es uno de los puntos más importantes de las empresas para mantener el control de las cantidades requeridas al realizar las compras, su oportuno suministro, así como una adecuada rotación y almacenamiento para la conservación de los mismos. El buen desarrollo de los anteriores procesos logísticos genera un mejoramiento en la toma de decisiones y en los controles de la logística organizacional. En Ferretería Los Paisas se presentan dificultades operativas que afectan de manera directa la venta y de la misma manera que los procesos se retrasen.

Igualmente, los trabajadores de Ferretería Los Paisas no conocen claramente el alcance de sus funciones frente al control de los productos, a la rotación que impida el deterioro de los mismos y las consecuencias graves como grandes pérdidas en el inventario que generan un impacto negativo en el capital de la empresa.

Justificación

El presente trabajo está enfocado a la presentación de un informe detallado y completo que se desarrolla durante el curso de prácticas II trabajo de campo y la sistematización de la experiencia en prácticas III para posteriormente ser presentado como proyecto de grado, en él se pretende profundizar, mejorar, fortalecer todos los conocimientos adquiridos durante el proceso académico a lo largo de la carrera de Contaduría Pública.

Se resalta la oportunidad que la gerencia de la empresa Ferretería Los Paisas me ha brindado, con el fin de apoyarme a nivel académico, formativo, profesional, personal y laboral y a su vez de permitirme conocer más detalladamente un área importante de la empresa, brindarme los recursos necesarios para la elaboración de un plan de mejora que se pueda implementar en la parte del inventario de la Ferretería con el fin de minimizar las falencias que se presentan, lo anterior gracias a la metodología de Uniminuto “Sistematización de la experiencia mediante la modalidad proyecto especial estudiante – contrato laboral”

De igual manera es importante conocer acerca de Ferretería Los Paisas, es por ello que a lo largo de esta presentación se estará describiendo parte de su historia, misión, visión, entre otros.

Ferretería Los Paisas es una empresa de amplia gama en productos para la construcción, el agro y la remodelación de los hogares por ello considero necesario el desarrollo de este proyecto con el fin de establecer un plan de mejora en el inventario, el cual sea conocido por los directivos de la empresa y a su vez aprueben su implementación, para de esta manera lograr seguridad y

confianza al área operativa, y así ofrecer una mejor atención a los clientes para aumentar el nivel de ventas logrando de esta manera mayores utilidades para sus accionistas.

Finalmente, se relacionan los avances que se han obtenido durante la realización de las prácticas, el cronograma establecido, los recursos requeridos, el plan de trabajo y ante todo los aportes que la practicante brinde a la empresa para una mejora en el área desempeñada.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar de manera satisfactoria la sistematización de la práctica de campo II en el curso de Prácticas Profesional III, mediante un plan de mejora que se viene trabajando en el primer semestre del año 2021 y que se logre implementar en el área de Inventario de la empresa Ferretería Los Paisas.

Objetivos específicos

Establecer un cronograma y plan de trabajo apropiado en el desarrollo de la práctica realizada.

Identificar las falencias y puntos críticos en los que se encuentra el inventario de la empresa.

Documentar los procedimientos que sirvan de control y monitoreo de las actividades de gestión de inventarios.

Analizar y medir el proceso de sistema logístico en las secciones de inventarios para la empresa Ferretería Los Paisas.

Observar el comportamiento actual de la política de inventarios de las bodegas y determinar el tipo de modelo de inventarios que más se ajuste a las necesidades y estructura actual de la empresa.

Aportar ideas que ayuden al control de inventario, de manera que la relación física como en el sistema de cada producto coincida y no haya ningún tipo de diferencias.

Realizar auditoría permanente al inventario.

Diagnóstico del Área de Intervención

El área en el que se va a desempeñar la respectiva práctica corresponde al INVENTARIO de Ferretería Los Paisas, en la empresa se manejan aproximadamente 5.000 productos, 100 marcas y 4.000 referencias para una mejor identificación del producto en el momento de ser facturado y entregado.

En la siguiente tabla algunos productos con su respectiva marca y referencia.

Tabla 1.

Relación de productos.

MARCA	PRODUCTO	REFERENCIA
SIKA	SIKA MASTIC 1/4	
PAVCO	UNION PRES 1/2 PAVCO	2905664
ARGOS	CEMENTO ARGOS GRIS 50K	
JUNENG	PISTOLA CALAFATEO JN120504 JUNENG	JN120504
SERATOOLS	CINTA ANTIDES NGRA 5MT*50MM SERRATOOLS	ROOL2-2

ITAP	CHEQUE CORTINA 1/2" ITAP	130
DAVAL	VALVULA ENT DAVAL	
WISEUP	MARCO SEGUETA 101002 WISEUP	JN101002
IFAN	VALVULA BOLA 1" IFAN/DAVAL	
HAOTIC	REJILLA RANURADA 21007 HAOTIC	21007
HERRAGRO	BARRETON 31/2 C/C HERRAGRO 3167-31/2	3167-3.5
IMSA	BUGGY LA MACHA PLAS IMSA ANTIPIN 7051217	7051217
GERFOR	MZCL LVM 4" SLIM 101413 GERFOR	101413
GRICOL	CONJ REG DUCHA HELV 01-0934-11 GRICOL	01-0934-1
GRIVAL	LLAVE LVM+ACOP DALIA GRIVAL 431123331	431123331
CORONA	SANITARIO BLANCO CORONA	
UDUKE	GRATA COPA ENTOR 4"X5/8" HT1428 UDUKE/ENERGY	HT40074
TRUPER	ACEITERA 180ML TRUPER 14870	14870
FORTE	PALA #2 RF.2052 FORTE	2052
GAVILAN	DESJARRETA C/M 14" GAVILAN 93392114	93392114
IDEACE	ESCUDO EMPER LATON BRILLANTE 767 IDEACE 576704	576704
YALE	CANDADO 840 ALEMAN YALE 2001	2001
PHILLIPS	MANIJA DAKOTA ALC PHILLIPS 6738	6738
KL	CHAPA 1070 IZ KL	KL-1070-I
OMEGA	COPA 4"X5/8" GR 24 OMEGA 140551	ABCO1C024427
ABRACOL	TROMPO 5/8 GRANO C36 ABRACOL 140637	CT16 76X90X15
ALUVIA	LLAVE LVP M/MESA PALA ALUVIA GRIVAL AV5033331	AV5033331
ST	RODACHIN ST 1.1/2" S/FRENO	
PRETUL	LINTERNA REC 24091 PRETUL	LIRE-145P
COLIMA	SERRUCHO CONST COLIMA 18" 93520118	93520118
INCOLMA	PISTOLA PINTAR B/PRESION INCOLMA 56901310	56901310
BTP	MEDIDOR VOLUMETRICO R200 CLASE C 1/2 BTP	
BATSUR	VALVULA ESFERA H TELES 1/2 20200422 BATSUR 10006	10006
AGROFER	ASPERSOR 1/2 SECT AGROFER AS-1000 201043	201043
DICOL	MANGUERA ENTRADA LVD 1.50MT DICOL 9-170	9-170
RIOPLAST	SIFON LVP RIOPLAST	350012002
AJOVER	TEJA POLIC T.ZINC #7 X 2.14MT OPAL AJOVER	CA70701L
EVERY	ESMALTE BLANCO 1/1 EVERY 30 200	30 200 1/1

El objeto social de Ferretería Los Paisas es la compra para comercialización; se evidencia que es un campo que requiere de mucha atención ya que se presentan varias novedades, como lo son las diferencias entre las cantidades del producto físico comparado con las del sistema, los faltantes de mercancías, las facturas de compras mal ingresadas, los errores en el despacho de pedidos, las malas estregas en mostrador, entre otros.

A continuación, se describen las necesidades de la empresa, las cuales fueron identificadas por las continuas novedades expresadas en primera instancia por el personal de la ferretería quienes indicaron que en el momento de ir a buscar un producto que aparece con cantidades en el sistema no lo encuentran en físico, al igual que otros productos que sí están físicamente en el sistema no aparecen cantidades disponibles; en segunda instancia los clientes también han expresado sus inconformidades en cuanto a que les entregan mal las mercancías y el tiempo que ellos pierden esperando por un producto que finalmente no encuentran y se termina generando una devolución, proceso que también se demora algunos minutos.

Identificación de las necesidades de la organización

Las necesidades de la organización son varias, entre ellas la más importante es la implementación de un proceso el cual permita tener pleno control sobre los productos desde el momento en que ingresan a la empresa, como su respectivo ingreso al sistema y la salida del mismo.

Algunas otras necesidades son:

- Hacer inventarios continuos.

- Tener el pleno conocimiento de los productos que se manejan, de manera que se permita hacer una facturación en ventas y una entrega perfecta.
- Verificar que los productos facturados sean los entregados para que no afecten de manera directa el inventario.
- Hacer auditoria al proceso de las devoluciones, que no se genere el documento hasta que el producto sea verificado, que esté en buen estado, que las cantidades a devolver están completas, que el producto realmente ingrese nuevamente al inventario de la ferretería.
- Vigilar que los productos trasladados entre bodegas sean los relacionados en el cuaderno, que la firma de la persona que recibe los productos se encuentre escrita con la fecha y hora de recibido, que los productos estén completos, en buen estado, bien referenciados y por consiguiente registrados en el sistema correctamente.

Hacer seguimiento a el ingreso de facturas de compras, que los productos recibidos sean los mismos que se encuentren relacionados en la factura y de igual manera, los ingresados al sistema.

Direccionamiento estratégico

Ferretería Los Paisas se enfoca en brindar a su equipo de trabajo las mejores condiciones en un ambiente adecuado para desempeñar las labores, con honestidad, respeto y esponsabilidad. Brinda a sus clientes soluciones a sus inconvenientes con productos garantizados y de calidad.

Misión

En ferretería los paisas estamos comprometidos con el bienestar de nuestros clientes. Por esta razón trabajamos todos los días en la búsqueda de soluciones para satisfacer las necesidades requeridas bajo la premisa del mejor producto al menor precio.

Visión

Ferretería los paisas deberá ser siempre una empresa reconocida y admirada en el ámbito de la comercialización de productos de ferretería. Por lo tanto, nos proyectamos como una organización flexible y creativa dispuesta a superar los nuevos desafíos del mercado, y así mismo, caracterizarnos por nuestros productos y servicios de calidad.

Valores corporativos

- Lealtad: somos fieles a ferretería los paisas y buscamos su desarrollo y permanencia en el tiempo.
- Confianza: cumplimos con lo prometido al ofrecer los mejores productos y servicios a un precio justo y razonable
- Respeto: creamos ambientes de cordialidad y seguridad; permitimos y aceptamos las limitaciones ajenas, reconocemos las virtudes de los demás, evitamos ofensas, ironías, y no dejamos que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios. Aceptamos complacidos el derecho de ser diferentes.
- Honestidad: nos comportamos con transparencia, rectitud y en armonía con los valores de verdad y justicia con el fin de velar por el buen nombre de la empresa.

- Solidaridad: actuamos siempre con la disposición de ayudar a los compañeros cuando necesitan de apoyo; unimos experiencias, conocimientos, talentos y habilidades como factor clave para el logro de resultados.
- Calidad de servicios: comprometemos a cada uno de nuestros colaboradores a estar en disposición permanente para atender, solucionar y dar respuesta oportuna a las necesidades de nuestros clientes.
- Trabajo en equipo: participamos activamente para alcanzar el logro de los objetivos organizacionales, fomentando ambientes de cooperación, participación y respeto.
- Mejoramiento continuo: buscamos cada día ser eficientes y eficaces en cada una de las labores y procesos desarrollados en la empresa con el fin de aumentar el grado de satisfacción al cliente.

Contexto

Breve reseña histórica

En el año 1983, una familia paisa, motivada por el dinamismo y desarrollo del pueblo huilense, dio apertura al actual almacén de la ferretería, ubicada en la carrera 4 No 5 43, en el centro de Neiva. Desde su fundación, el objetivo de la empresa siempre ha sido ofrecer los mejores productos con precios competitivos para el pueblo huilense.

En el año 1999, la compañía cambia de administración, comenzando un proceso de transformación y crecimiento, alcanzando diferentes acuerdos comerciales, permitiendo ser distribuidores de grandes marcas de la construcción.

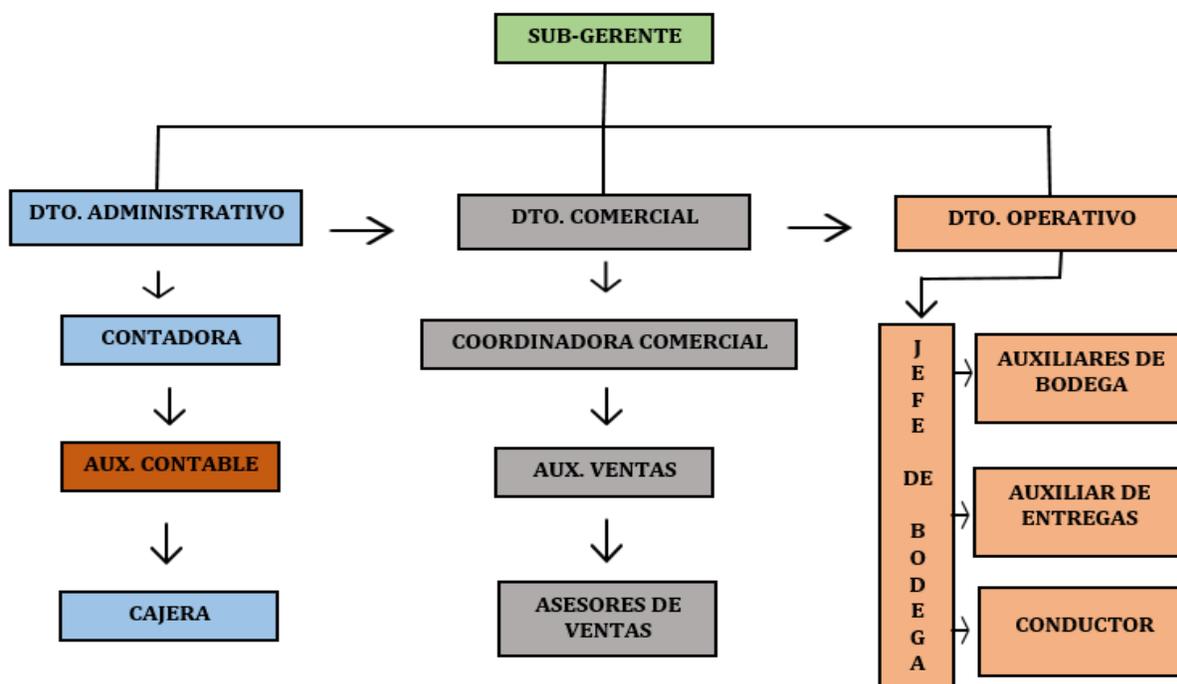
La nueva administración ha sido de gran ejemplo para su equipo de trabajo ya que ellos están pendientes de cada proceso y apoyando el área que los requiera; son los encargados de la gestión de compras, las relaciones directas con los proveedores, las importaciones, licitaciones y la toma de decisiones.

A la fecha la empresa cuenta con 20 empleados directos.

Organigrama de la empresa y ubicación del estudiante en él

Figura 1.

Organigrama Ferretería Los Paisas



Fuentes: Propia

Estructuración del Plan de Trabajo con Funciones propias de la Disciplina

- Realizar auditoria a la facturación en ventas: que las facturas se encuentren con la fecha indicada, con la numeración de consecutivos completos, con la forma de pago correcta sea crédito, contado o consignación
- Realizar auditoria al proceso de devoluciones: que los consecutivos de las devoluciones se encuentren completos, en el caso que falte alguno hacer seguimiento e identificar lo sucedido dejando la novedad escrita, verificar fecha de la devolución, observar si el producto a devolver realmente ingresa físicamente en condiciones adecuadas y que las cantidades a devolver sean las correctas.
- Realizar auditoria a las pre-facturas: este proceso se debe realizar a diario ya que si quedan pre-facturas abiertas con productos afectan directamente el inventario de la empresa, se debe preguntar a cada asesor el por qué no pasó la pre factura a factura y depende de la respuesta hacer seguimiento y borrar el producto para que el inventario no se vea afectado.
- Hacer inventarios permanentes: este proceso se realiza tanto en bodega principal como en bodega sur, aunque no hay fecha establecida para el inventario y si bien es cierto se hace de manera lejana, siempre se encuentran diferencias entre bodegas y hay que hacer seguimiento ya que en unos productos sobran en bodega principal y faltan en bodega sur, o lo contrario.

- Hacer los ajustes a las diferencias encontradas en los inventarios: una vez realizados los inventarios, sea una sola línea o todos los productos de una marca en especial, se deben realizar los ajustes sea de pérdidas o sobrantes para que el inventario físico coincida con el sistema y los asesores de ventas puedan facturar con confianza y seguridad.

Desarrollo disciplinar y Resultados de la Práctica

Cronograma de Actividades previsto

Tabla 2

Cronograma de actividades

	FEBRERO 2021		MARZO 2021				ABRIL 2021			MAYO 2021		
	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2
DIAGNOSTICO	X	X										
ANALISIS DE LAS PROBLEMÁTICAS			X	X								
SELECCION DEL AREA A REALIZAR EL PLAN DE MEJORA					X	X						
REALIZACION DEL PLAN DE MEJORA							X	X				
PRESENTACION DEL PLAN DE MEJORA A LA GERENCIA									X			
IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA										X	X	X

Descripción de Herramientas y Recursos utilizados

- Software: desde el año 2017 Ferretería Los Paisas cuenta con un programa contable, comercial y administrativo que contribuye a la sistematización de la empresa

denominado J3 SYSTEM; bajo esta herramienta los procesos y subprocesos se realizan de manera manual quedando perfectamente sistematizados, de una manera ágil, segura y versátil; brindando apoyo y seguridad en el crecimiento y desempeño laboral.

Módulos de J3 SYSTEM

- **Administración:** nos permite realizar operaciones como, dar permisos para facturar en rojo, creación de usuarios, permisos a usuarios, auditorias, entre otras.
- **Inventario:** mediante este módulo se realizan operaciones como, pre-facturas, cotizaciones, facturas de ventas POS, facturas de ventas electrónicas, ingreso de facturas de compras, órdenes de pedidos a proveedores, consumos internos, ajustes de entrada, ajustes de salida, traslados entre bodegas, consulta de precios, verificación de existencias, devolución en ventas, notas crédito a clientes, emisión de facturas, devolución en compras, creación de clientes, creación de productos, inventarios valorizados, kardex, entre otras.
- **Contabilidad:** este módulo nos permite realizar operaciones como, contabilización de gastos mediante comprobantes de egresos en efectivo (EF) y comprobantes de egresos por bancos (BA), creación de cuentas, generación de reportes mediante el libro auxiliar, contabilización de anticipos a proveedores, consulta de impuestos, contabilizaciones bancarias, cuadro de caja diario, entre otras.

- **Cartera:** nos permite realizar operaciones como estado de cartera de clientes y proveedores, maestro de cartera, auxiliar de cartera, descargar cartera de clientes mediante recibos de caja, descargar cartera de proveedores mediante comprobante de egreso por banco (BA), contabilización de documentos CXC, CXP, entre otras.
- **Nómina:** nos permite realizar operaciones como, creación de empleados, novedades, liquidación, causación y cancelación de nómina, generación de desprendibles de pago, liquidación de primas, liquidación de prestaciones sociales, entre otras.
- Espacio Físico: instalaciones de la ferretería, oficina, escritorio, sillas, instalaciones de bodega sur.
- Recursos tecnológicos: celular, teléfono fijo, computador, impresora, calculadora
- Recursos humanos: empleados que contribuyen a la realización del proceso, un auxiliar de bodega, la contadora de la empresa, la gerente y la practicante.
- Recursos financieros: dinero para la compra de los implementos necesarios para el desarrollo del plan de mejora en el inventario, como lapiceros, marcadores, hojas y tabla para realizar los inventarios.

Descripción detallada del Plan de Trabajo, Funciones y Compromisos

Desde la segunda semana de febrero de 2021, junto con la supervisora de campo, la señora Rosa Ortiz, se acuerda realizar un plan de mejora al área del inventario ya que es una de las que más falencias presenta y que requiere de mayor atención porque siendo una de las áreas más importantes de la empresa debe funcionar a la perfección; de esa manera se elige el área del

inventario, con el fin de tratar la problemática de pérdida de mercancías y los descuadres en el inventario.

Se procede a dar aportes e ideas las cuales permitan realizar el plan de mejora a presentarse a más tardar la primera semana de mayo, con la intención de que sea presentado ante la gerencia, para que ella lo analice, opine y autorice su implementación de manera inmediata para identificar si a través de él se logran minimizar las problemáticas presentadas hasta el momento.

Aportes realizados a la Organización desde su Cargo

Como practicante obtuve buen desempeño en el desarrollo de las actividades, en el cumplimiento de los horarios establecidos, en los aportes de ideas que fueron claves para la realización del plan de mejora en la parte del inventario de la empresa; compartí conocimientos adquiridos en la carrera contable, demostrando además ser sociable y trabajar en equipo con los demás compañeros de trabajo.

El plan de mejora se presentó a la gerencia de la empresa, el cuál fue revisado por la contadora, el subgerente y los dueños; como respuesta a este trabajo de grado la gerencia estableció lo siguiente:

- Realizar el proceso de compras de manera más controlada, teniendo en cuenta movimiento y rotación de cada producto
- Revisión del ingreso de las facturas de compras en J3, para identificar errores a tiempo

- Seguimiento a productos en negativos y aquellos que el sistema refleja pero que no se encuentran en físico, esto con el fin de hacer los ajustes correspondientes y consolidar la información del inventario
- Asignación de revisión de pedidos de gran volumen al jefe de bodega
- Asignación de recepción de mercancías y revisión de las mismas a un auxiliar de bodega quien además se encargará de vigilar el portón mientras se descargan y reciben las cajas
- Apoyo continuo al auxiliar de entregas por parte de los asesores y auxiliares de bodega acercando los productos al módulo.
- Apoyo por parte de la auxiliar de ventas al momento de realizar las devoluciones, y creación de clientes, de manera que este proceso sea más ágil y efectivo.
- Se asignó un cuaderno en el cual el encargado de bodega sur debe relacionar en su totalidad cada producto que saca para llevarlo a la bodega principal, para luego realizar el debido traslado entre bodegas.
- Jornadas para surtir y asear todos los viernes de 7:00 a 7:30 am
- Charla de 15 minutos diaria antes de iniciar la jornada laboral con el fin de compartir conocimientos acerca de productos nuevos y características de los mismos
- En los pagos a proveedores se debe priorizar aquellos que ofrecen descuentos financieros por pronto pago y que tienen una condición

Estos aportes que brindé a Ferretería Los Paisas son importantes ya que mediante ellos la empresa obtiene un balance correcto de las existencias del almacén tanto en sistema como físicamente y que además puede evitar la pérdida de una venta al no tener suficiente inventario para completar un pedido, o la pérdida de un cliente inconforme al tardarlo en la entrega.

Estos aportes son de gran beneficio para la empresa para que tenga un inventario controlado y ordenado ya que el fin es aumentar las ventas, distribuir y tener al alcance el material que se dispone de manera adecuada y ofrecer mayor credibilidad al cliente en el momento de informarlo acerca de la disponibilidad de los productos y ofrecer un servicio de calidad favoreciendo a la empresa en sus relaciones comerciales.

ACTA DE ENTREGA DEL PLAN DE MEJORA A FERRETERIA LOS

PAISAS

24 de Agosto de 2021

Ferretería Los Paisas

El día 24 de Agosto de 2021, se reunieron en las instalaciones de Ferretería Los Paisas, la señora Olga Ortiz Ortiz, Gerente General, identificada con la cédula de ciudadanía No. 55.171.295 de Neiva, la señora Rosa del Carmen Ortiz Guzmán, Contadora, identificada con la cédula de ciudadanía No. 36.065.766 de Neiva, y, la señora Alba Milena Guerrero Zanabria, estudiante practicante, identificada con ID No. 643016 adscrito a la Unidad Académica de Ciencias Empresariales en el programa de Contaduría Pública, para presentar ***“el plan de mejora al área del inventario en Ferretería Los Paisas”*** el cuál será el proyecto de opción de grado a presentar ante la universidad por la estudiante.

En la reunión la practicante expuso y explicó las problemáticas presentadas en los diferentes procesos en el inventario de la ferretería, y además presentó en su proyecto las alternativas de mejora a dichas problemáticas.

Finalmente, socializado el proyecto la estudiante hace entrega del plan de mejora a la gerencia.

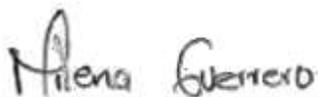
En constancia, el acta se firma por quienes intervinieron en la reunión, en la ciudad de Neiva, el día 24 de agosto de 2021



Olga Ortiz Ortiz
C.C. 55.171.295 de Neiva



Rosa del Carmen Ortiz Guzmán
C.C. 36.065.766 de Neiva



Alba Milena Guerrero Zañabria
ID: 643016
C.C. 1.075.239.291 de Neiva
Programa de Contaduría Pública

**ACTA DE RECEPCION DEL PLAN DE MEJORA POR PARTE DE LA
EMPRESA**

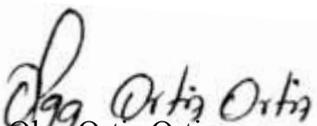
24 de Agosto de 2021

Ferretería Los Paisas

El día 24 de Agosto de 2021, se reunieron en las instalaciones de Ferretería Los Paisas, la señora Olga Ortiz Ortiz, Gerente General, identificada con la cédula de ciudadanía No. 55.171.295 de Neiva, la señora Rosa del Carmen Ortiz Guzmán, Contadora, identificada con la cédula de ciudadanía No. 36.065.766 de Neiva, y, la señora Alba Milena Guerrero Zanabria, estudiante practicante, identificada con ID No. 643016 adscrito a la Unidad Académica de Ciencias Empresariales en el programa de Contaduría Pública, para recibir ***“el plan de mejora al área del inventario en Ferretería Los Paisas”*** el cuál fue presentado por la practicante.

La gerencia recibe el proyecto e informa a la practicante de su aplicación en la empresa ya que las recomendaciones plasmadas en el plan de mejora son una muy buena alternativa para dar solución a las problemáticas presentadas.

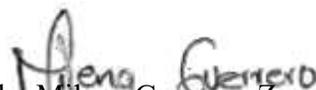
En constancia, el acta se firma por quienes intervinieron en la reunión, en la ciudad de Neiva, el día 24 de agosto de 2021



Olga Ortiz Ortiz
C.C. 55.171.295 de Neiva



Rosa del Carmen Ortiz
C.C. 36.065.766 de Neiva

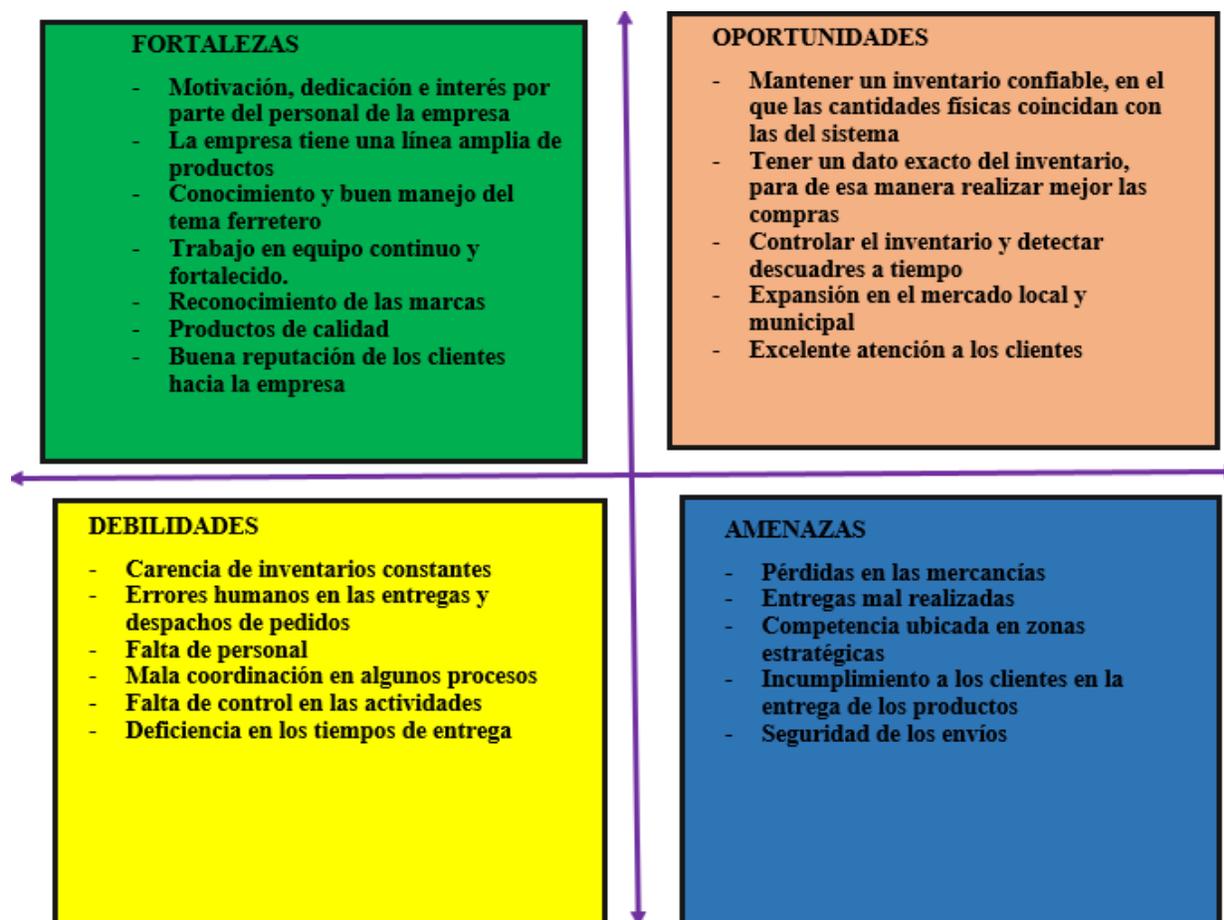


Alba Milena Guerrero Zanabria
C.C. 1.075.239.291 de Neiva

Matriz DOFA o FODA personal de la Experiencia de Práctica realizada

Figura 2

Matriz DOFA o FODA



Marco conceptual

- Práctica de campo: actividades extra aulas en las que se amplían los conocimientos y habilidades adquiridas en el salón de clase.

- **Procesos:** conjunto de operaciones a la que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.
- **Oportunidad:** el momento oportuno que Ferretería Los Paisas brindó a la practicante para demostrar sus conocimientos académicos.
- **Plan de mejora:** conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar el rendimiento en la gestión y los procesos.
- **FODA:** es una herramienta muy útil para ver los pasos y acciones futuras de una empresa, además permite que el nivel de la gerencia de la empresa reflexione sobre ella y conozca la organización a la que pertenece aumentando así las ventajas de la misma. Aquí se habla de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- **Inventario:** es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado; se puede manejar en dos categorías principales: una todo aquello que la empresa en algún momento va a poder vender, ya sea comprado para procesarlo y después venderlo, o que directamente se le compre a un proveedor para luego revenderlo y la otra todos los bienes que tiene la empresa pero que no están destinados para la venta contemplados como propiedad permanente de la empresa.
- **Contabilidad:** es una herramienta clave que permite conocer las condiciones de una empresa; uno de sus objetivos consiste en interpretar el pasado para tomar decisiones en la empresa y dejar constancia de todas las operaciones económicas y financieras.

Marco normativo

Políticas contables.

Son políticas contables los principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad al preparar y presentar estados financieros. (ASCF, 2009)

De acuerdo a la ley 1314 de 2009, la empresa ferretería los paisas se clasifica en las NIIF para pymes como pequeña empresa, cuenta con 20 colaboradores, promueve la innovación trabajando con lógica los intereses, se relaciona con el mercado ferretero, es independiente y cumple un papel importante en la economía del país. (LEMOS)

Ferretería Los Paisas con su aplicación de la sección 13 de NIIF para PYMES en la cual se prescribe el tratamiento contable de los inventarios, los cuales son poseídos para luego ser vendidos y comercializados a nivel local y nacional, identifica el costo que se debe reconocer como activo y su posterior registro como gasto, de igual manera el costo de los inventarios se asigna teniendo en cuenta el método ponderado.

Tabla 3

Promedio ponderado

PRODUCTO	FECHA	FACTURA DE COMPRA	COSTO A.I	CANTIDAD	TOTAL
AEROSOL VERDE MASSO	23-ago-21	FC 5326 240 UND	\$ 5.323	120	\$ 638.760
AEROSOL VERDE MASSO	17-oct-21	FC 5408 72 UND	\$ 5.121	72	\$ 368.712
TOTAL				192	\$ 1.007.472
PROMEDIO PONDERADO				\$	5.247

El costo del inventario es un valor real conociendo las condiciones presentes del mercado y de la realidad de la propia empresa.

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar. Las ventas se realizan con condiciones de crédito normales, y los valores de las cuentas por cobrar no tienen intereses. Se miden inicialmente a su precio de transacción. Cuando el plazo de pago se amplía más allá de las condiciones de crédito normales, las cuentas por cobrar se miden al costo amortizado utilizando el método de interés efectivo.

Las cuentas por cobrar de largo plazo que no devengan intereses se mantienen al costo original de la transacción considerando que el efecto de cualquier valoración financiera a tasas de mercado es inmaterial.

Al final de cada periodo sobre el que se informa, los valores en libros de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar se revisan para determinar si existe alguna evidencia objetiva de que no vayan a ser recuperables. Si es así, se reconoce inmediatamente en resultados una pérdida por deterioro del valor. (IASCF, niifsuperfaciles.com, 2009)

Obligaciones financieras. Las obligaciones financieras se reconocen inicialmente a su precio de transacción menos cualquier costo de transacción. Después del reconocimiento inicial se miden al costo amortizado utilizando el método de interés efectivo. Los gastos por intereses se reconocen sobre la base del método del interés efectivo y se presentan en los resultados como gastos financieros. (IASCF, niifsuperfaciles.com, 2009)

Proveedores y cuentas por pagar. Los proveedores y cuentas por pagar son obligaciones basadas en condiciones de crédito normales generalmente no tienen intereses a menos que así se pacte mediante contrato con el proveedor. La gestión de pagos a proveedores permite acceder a descuentos comerciales condicionados. A continuación, me permito relacionar tabla de descuentos y sus respectivas condiciones por pronto pago con los proveedores más representativos y el comprobante de egreso que maneja la empresa para la respectiva contabilización de dichos descuentos. (IASCF, niifsuperfaciles.com, 2009) (IASCF, elernova.edu.co, 2009)

Tabla 4

Descuentos comerciales

PROVEEDOR	DESCUENTO ANTES DE IVA	CONDICION
TREFILADOS	8%	10 Días fecha factura
FERREDISTARCO	5%	15 Días fecha factura
GOYA	5%	8 Días recibida la mercancía
RODIEXPORT	5%	8 Días recibida la mercancía
	2%	15 Días fecha factura
PAVCO	3%	15 Días fecha factura
MEICO	3%	5 Días recibida la mercancía
	1,5%	30 días fecha factura
DYNA	3%	15 Días fecha factura
HOYOSTOOLS	3%	15 Días fecha factura
YALE	3%	15 Días fecha factura
CESOL	3%	15 Días fecha factura
HERAPLAST	3%	15 Días fecha factura
GERFOR	2%	15 Días fecha factura
GRICOL	2%	15 Días fecha factura

IMEC	2%	15 Días fecha factura
HERRAGRO	2%	15 Días fecha factura
	1,50%	30 días fecha factura
PEGATEX ARTECOLA	2%	15 Días fecha factura
PREFLEX	2%	15 Días fecha factura
INREMO	2%	15 Días fecha factura
IMPOFER	2%	15 Días fecha factura
BATSUR	2%	8 Días recibida la mercancía
CORBETA	1,5%	8 Días recibida la mercancía

Figura 3

Contabilización descuentos comerciales

	OLGA ORTIZ ORTIZ NIT. 55171295 9 Direccion: Cra 4 N° 5-43 Neiva-Huila Cel: 3157684315 - 3179 Regimen Común Neiva - Huila	COMPROBANTE DE EGRESO BA N° 3515																															
	Ciudad y Fecha: NEIVA 19/11/2021 A favor de: CEMENTOS Y SOLVENTES S.A. Nit. o C.c: 800098777	Valor: 642,174.00 Vence:																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cod. Cta</th> <th>Nombre</th> <th>Nit o C.C.</th> <th>Detalle</th> <th>Debitos</th> <th>Creditos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>220501</td> <td>PROVEEDORES NACIONALES</td> <td>800098777</td> <td>CSFE25585 PEGATUBO</td> <td>658,782.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>61354808</td> <td>DESCUENTOS COM. CONDICIONADOS</td> <td>800098777</td> <td></td> <td>0.00</td> <td>16,608.00</td> </tr> <tr> <td>11050503</td> <td>CAJA ADMINISTRATIVA</td> <td>800098777</td> <td>CEMENTOS Y SOLVENTES S.A.</td> <td>0.00</td> <td>642,174.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3">La Suma De: SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL CIENTO SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE</td> <td>Sumas Iguales:</td> <td>658,782.00</td> <td>658,782.00</td> </tr> </tbody> </table>	Cod. Cta	Nombre	Nit o C.C.	Detalle	Debitos	Creditos	220501	PROVEEDORES NACIONALES	800098777	CSFE25585 PEGATUBO	658,782.00	0.00	61354808	DESCUENTOS COM. CONDICIONADOS	800098777		0.00	16,608.00	11050503	CAJA ADMINISTRATIVA	800098777	CEMENTOS Y SOLVENTES S.A.	0.00	642,174.00	La Suma De: SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL CIENTO SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE			Sumas Iguales:	658,782.00	658,782.00	Detalle: Facturas: FC-CSFE25585-1		
Cod. Cta	Nombre	Nit o C.C.	Detalle	Debitos	Creditos																												
220501	PROVEEDORES NACIONALES	800098777	CSFE25585 PEGATUBO	658,782.00	0.00																												
61354808	DESCUENTOS COM. CONDICIONADOS	800098777		0.00	16,608.00																												
11050503	CAJA ADMINISTRATIVA	800098777	CEMENTOS Y SOLVENTES S.A.	0.00	642,174.00																												
La Suma De: SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL CIENTO SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE			Sumas Iguales:	658,782.00	658,782.00																												
Elaboró <hr/> 007 ALBA MILENA GUERRERO	Revisado <hr/>	Aprobado <hr/>	Firma y Sello <hr/> Beneficiario:																														

Propiedades, planta y equipo. Las propiedades, planta y equipo se miden al costo menos la depreciación acumulada y cualquier pérdida por deterioro del valor acumulada. La depreciación se reconoce sobre la base de línea recta para reducir el costo menos su valor residual estimado de las propiedades, planta y equipo. Si existe algún indicio de que se ha producido un cambio significativo en la tasa de depreciación, vida útil o valor residual de un activo, se revisa la depreciación de ese activo de forma prospectiva para reflejar las nuevas expectativas.

Las piezas de repuesto, equipo auxiliar y equipo de mantenimiento permanente se reconocen como propiedades, planta y equipo cuando su uso se espera sea más de un año y su valor individual exceda de dos s.m.l.v. (salario mínimo legal vigente). De lo contrario se tratan como gastos.

Las erogaciones por reparaciones menores, mantenimiento normal de los activos y todas aquellas actividades que mantienen el servicio y capacidad de uso del activo en condiciones normales se cargan a gastos del período. (IASCF, www.niifsuperfaciles.com, 2009)

Inventarios. En la sección 13 de NIIF para PYMES, los Inventarios son:

- a. Mantenedos para la venta en el curso normal de las operaciones
- b. En proceso de producción con vistas a esa venta; o
- c. En forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios. (IASCF, ES IFRS for SMEs)

Ferretería Los Paisas incluye en el costo de los inventarios todos los costos de compra y otros en los que incurre para darle su ubicación actual.

Para determinar el costo de adquisición de los productos se tiene en cuenta el transporte, empaque, descargue, descuentos comerciales, entre otros.

Los inventarios se registran inicialmente al costo histórico teniendo en cuenta que ese activo es el resultado de sucesos pasados y es probable que fluyan beneficios económicos futuros.

Al final de cada periodo a informar se medirá a valor razonable de los inventarios. Si el valor razonable no puede medirse de forma fiable, se medirá al costo menos la depreciación acumulada y las pérdidas por deterioro.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Objeto. Establecer las directrices, responsabilidades y metodología a seguir para identificar, documentar, divulgar, tener acceso, mantener actualizada la información legal, hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo aplicables a las actividades de la empresa FERRETERÍA LOS PAISAS.

Alcance. Inicia con la consulta de la información sobre la actualización de las normas jurídicas relacionadas con la SST aplicables a la empresa OLGA ORTÍZ ORTÍZ - FERRETERÍA LOS PAISAS, y termina con la evaluación anual del cumplimiento de los requisitos legales establecidos.

Documentos de referencia.

- Decreto 1072 de 2015
- FT-SST-027 Formato Control de Asistencia a Actividades
- FT-SST-033 Formato Matriz de identificación de Requisitos Legales.
- FT-SST-060 Formato Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgo y Determinación de Controles.

Seguridad y salud.

- Todos los equipos eléctricos que se utilicen para el desarrollo de estas actividades deben tener la debida conexión de puesta a tierra.
- Adoptar posiciones ergonómicas adecuadas durante el desarrollo de las actividades dentro de la oficina y durante la realización de los inventarios.
- Procurar el uso de sillas, pad mouse, apoya muñeca ergonómicos.
- Asegurarse que los monitores cuentan con filtro protector de pantalla.
- Tener conocimiento de las rutas de evacuación, del lugar de reunión, la ubicación de los extintores y su aplicación según el color en todos los sitios donde se desarrollan las actividades descritas en este procedimiento.
- Usar la iluminación adecuada para el desarrollo de estas actividades.

Ambiente.

- Siempre que sea posible, imprimir a doble cara.

- Cuando se declaren los documentos obsoletos e impresos a una sola cara, identificar su estado adecuadamente y almacenarlos en el sitio establecido para su reutilización como borrador.
- Esto no aplica para documentos los cuales deban destruirse por cuestiones de seguridad.
- Los residuos que se generen producto de la ejecución de este procedimiento, deben disponerse conforme al PRG-SGA-001 Procedimiento Manejo y Disposición de Residuos.

Responsabilidades.

- El gerente en conjunto con el responsable del SG - SST, hacen la identificación de los requisitos legales y de otra índole, aplicables a la organización.
- El responsable del SG - SST, consigue la información de requisitos legales y de otra índole ya sea en copias duras o en copias magnéticas. Igualmente, es responsable de coordinar la verificación de su cumplimiento en cada una de las áreas de aplicación.
- El responsable del SG – SST, comunica al personal a su cargo los requisitos legales de otra índole aplicables en los procesos bajo su responsabilidad, asegurar la concientización sobre su cumplimiento y realizar la verificación de dicho cumplimiento.

Contenido. *Identificación de Requisitos Legales y Otros en Seguridad y Salud en el Trabajo:* La identificación de requisitos legales y otros en Seguridad y Salud en el Trabajo aplicable al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, la realiza el responsable

del SG - SST., de la organización y la información se registra en el FT-SST-033 Formato Matriz de Requisitos Legales.

Como fuentes de información para actualización y consulta de los requisitos legales se tienen los siguientes:

Frecuencia de Consulta y Actualización: El responsable del SG - SST, consulta mensualmente en las fuentes descritas anteriormente información actualizada sobre las normas jurídicas y de otra índole en Seguridad y Salud en el Trabajo, aplicable a las actividades de la organización.

El FT-SST-060 Formato Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de Riesgos, se toma como referencia cuando se está elaborando la identificación de requisitos legales por primera vez o cuando se hayan presentado actualizaciones en la identificación de peligros que lleven a cumplimiento de nuevos requisitos legales. Una vez revisado el contenido del requisito legal y las implicaciones desde el punto de vista técnico, el responsable del SG - SST se reúne inicialmente con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) o Vigía en Seguridad y Salud en el Trabajo, para definir las acciones a seguir para cumplir el requisito legal.

Una vez definidas las acciones a seguir se dan a conocer al Gerente para asignar los recursos.

Para la ejecución de nuevos proyectos la organización deberá garantizar la identificación de los requisitos legales aplicables al mismo con base en la información de peligros y riesgos que

se genere.

Acceso a la Documentación: Los documentos recolectados en medio magnético e impreso son archivados y mantenidos por el responsable del SG – SST., o cualquier miembro de la organización puede acceder por intermedio del responsable del SG – SST, la documentación y el FT-SST-033 Formato Matriz de Requisitos Legales de la empresa FERRETERÍA LOS PAISAS.

Comunicación de Información: El responsable del SG – SST., informa y registra en el FT-SST-027 Formato Registro de Asistencia a Actividades a todos los colaboradores de la organización sobre obligaciones de la nueva legislación aplicable en el SG-SST.

Se emite una copia de toda la documentación legal del SG-SST, aplicable al Gerente.

Evaluación del Cumplimiento Legal: El responsable del SG – SST, evalúa el cumplimiento de los requisitos legales y de otra índole aplicable en el SG-SST de la siguiente manera:

- La evaluación inicial se realiza en el momento de la identificación de los requisitos legales, la cual se desarrolla de acuerdo a un cronograma preestablecido por tipo de peligro o tema a aplicar.
- Posteriormente se efectúa una revisión al cumplimiento de la legislación vigente en los siguientes casos:
 - Cuando se identifiquen nuevos riesgos establecidos en una Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos de un proyecto en particular.

- Por nuevas actividades o procesos constructivos.
- Por nuevas líneas de negocio, entre otros.

En caso de que no se presente alguno de los casos anteriores, se debe realizar una verificación del cumplimiento de los requisitos legales semestralmente.

Análisis de la Empresa Ferrería Los Paisas utilizando Costeo ABC

Identificación y Análisis de las Actividades

En este paso vamos a realizar un análisis de la situación actual de la empresa utilizando el costeo ABC.

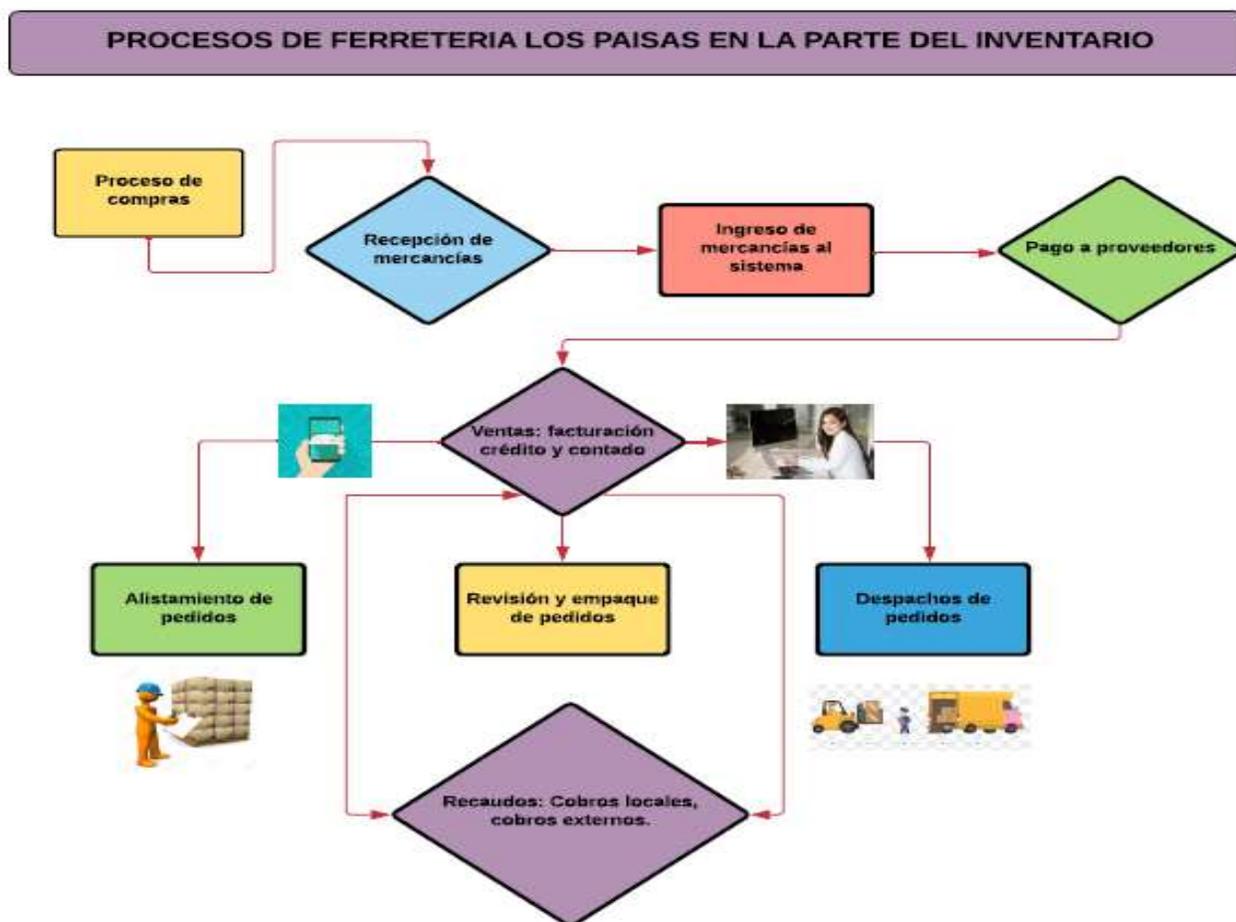
El ABC es una herramienta que nos permite tomar decisiones acertadas y a la vez sustentarlas de forma apropiada, ya que nos brinda información sobre los costos de las actividades que son necesarias para la gestión de inventarios, de igual manera mediante el ABC las empresas pueden mejorar los recursos utilizados en aquellas actividades de suma importancia para su desempeño y también permite reducir los costos de las actividades que no son tan importantes para su desempeño.

Para poder identificar las actividades más importantes en la empresa Ferrería Los Paisas se le preguntó al personal acerca de sus funciones y las de sus compañeros, se observó cada proceso detenidamente, con ayuda del subgerente, la gerente, el presidente y la contadora de la empresa se realizó un análisis al organigrama y con la información recopilada se definen y describen los procesos y actividades más importantes de la empresa.

Procesos

Figura 4

Procesos de inventario



Fuente: Propia

Centro de Costos y Actividades

La forma como se organizan las actividades por centro de costos para la empresa Ferretería Los Paisas está dada debido a las características que guarda cada una de ellas por lo tanto se definen los siguientes costos de ventas

- Centro de costo: **Reabastecimiento**
 - Actividades: compras, recepción de mercancías, ingreso de mercancías al sistema, pago a proveedores
- Centro de costo: **Toma de pedidos**
 - Ventas a crédito, autorización de despacho, facturación de pedidos a crédito, alistamiento de pedidos, revisión de pedidos, despacho de pedidos, ventas de mostrador, ventas por redes.
- Centro de costos: **Despachos**
 - Alistamiento de pedidos, revisión y empaque de pedidos, despacho de pedidos
- Centro de costos: **Cobros**
 - Cobros locales, cobros externos
- Centro de costos: **Bodegaje**
 - Mantenimiento de mercancías, almacenamiento

Administrativos: dirección operativa, gerencia general, dirección administrativa, contabilidad, pago de nómina, supervisión de ventas, contabilidad, cuadro de caja.

Reabastecimiento

Compras. Proceso en el cual una empresa o persona adquiere productos para su comercialización, este proceso se debe realizar de una manera adecuada para que los costos no aumenten y la utilidad no disminuya, esta área de ferretería los paisas está a cargo del jefe de compras y la gerente, quienes primeramente observan los listados de los productos faltantes que diariamente pasan los asesores de ventas, luego verifican en el sistema las existencias y rotación del producto a solicitar, seguidamente en el sistema J3 registran la orden de compra, en esta orden se relaciona el nombre del producto, las cantidades solicitadas, fecha de generación de la orden, nombre del proveedor e información de la ferretería los paisas; tanto el jefe de compras como la gerente se basan en su experiencia y revisión de algunos datos históricos, ya que antes se pedían cantidades alarmantes y la baja venta del producto daba lugar a que se deteriorara y a obtener pérdidas en el inventario y afectaciones económicas a la empresa. Una vez realizada la orden de compra la gerente procede a realizar el envío al proveedor por correo.

Otra manera de realizar estas compras es de manera presencial cuando el proveedor va hasta la ferretería con su catálogo a ofrecer la variedad de productos, algunos de ellos nuevos, brindando algunas promociones o informando un alza de precios; el jefe de compras y la gerente o uno de los dos en caso de que alguno no se encuentre, recibe al proveedor, lo escucha, hace su pedido y el proveedor lo registra en su Tablet o libreta de pedidos.

Recepción de mercancías. En esta actividad la Ferretería recibe a través de una empresa transportadora la mercancía que compró anteriormente a sus proveedores, el encargado de recepción de mercancías de bodega recibe las cajas y llaman al auxiliar administrativo quien

verifica que las cantidades relacionadas en la guía sean las mismas recibidas, si estas no coinciden se llama inmediatamente al proveedor para informar la novedad y en la guía se hace la anotación de las cajas faltantes, en algunos casos hay que revisar de una vez la mercancía por políticas del proveedor quien exige que se devuelva la factura firmada, en estos casos si es una factura donde requiere de tiempo por la cantidad del pedido el encargado de recepción de mercancías de bodega junto con el auxiliar administrativo verifican y firman en caso de que el pedido esté en orden, cuando hay faltantes o sobrantes se toman fotos, se hace la anotación en la factura de la novedad presentada y se envía al proveedor; en ocasiones, si el auxiliar encargado de la recepción de mercancías de bodega y el auxiliar administrativo se encuentran en otras labores, se le dice al de la transportadora que pase después por los documentos firmados, es decir, que de tiempo de revisar. Este proceso de recepción de mercancías se hace bajo cámaras.

En el caso de las mercancías que sólo se firma el recibido de las cantidades de cajas, el encargado de recepción de mercancías de bodega posteriormente procede a la verificación de la mercancía bajo cámaras, en este proceso se destapan las cajas, se cuentan los productos, se confirman las referencias, marcas y se relacionan los productos en un cuaderno de pedidos recibidos

Finalmente, el encargado se dirige hasta la oficina administrativa con el cuaderno y compara la información junto con la auxiliar contable, encargada de ingresar las facturas, una vez hecha la comparación la factura o remisión debe quedar firmada por el encargado de la siguiente manera: nombre completo, número de cedula, fecha, hora, y si el pedido llega sin

novedad se le escribe la palabra **completo**; cuando hay alguna inconsistencia las dos personas se dirigen hasta el lugar donde se encuentra la mercancía y se verifica nuevamente para confirmar si realmente persiste la novedad, en caso de ser así se toman fotos y se envía la evidencia al proveedor.

Ingreso de mercancías al sistema. Una vez la auxiliar contable ha verificado la remisión o factura de compra junto con el encargado de recepción de las mercancías de bodega, procede al ingreso de los productos al sistema, primeramente, se confirma que la factura esté a nombre de la empresa, luego sigue digitando la fecha de llegada del pedido, número de la factura de compra, plazo de pago, NIT y nombre del proveedor, nombre del digitador, nombre del producto referenciado, cantidad, precio. Se guarda la factura ingresada verificando que el valor y las retenciones sean las correctas, se imprime y en el respaldo de se saca copia de la factura del proveedor, por último, se pasa a la gerente quien analiza costos y verifica que el ingreso esté bien realizado y regresa los documentos a la auxiliar contable para que estos sean archivados adecuadamente.

Pago a proveedores. El jefe de compras junto con la auxiliar contable son los encargados de la programación de pagos a proveedores, con una cartera actualizada verifican cuáles son los posibles descuentos financieros por pronto pago para poder obtener este beneficio, una vez priorizados los pagos con descuentos financieros se determinan cuáles son aquellos proveedores que están próximos a vencer o que ya lo están, sacada la relación de los pagos el jefe de compras pasa la información a la gerente quien se encarga del pago sea por transferencia

o dirigiéndose hasta el banco. Se concluye este proceso en el momento en que la gerente pasa los soportes de pago a la auxiliar contable para que ella envíe estos soportes al proveedor y proceda a descargar cartera.

Toma de Pedidos

Ventas a crédito. Las ventas a crédito en Ferretería Los Paisas se maneja de tres formas:

Primera: Visitando los clientes en sus negocios en la ciudad o municipios como Rivera, Campoalegre, Aipe, Caguán, La Ulloa, Fortalecillas y Palermo; la coordinadora comercial es la encargada de estas visitas y de hacer un trabajo de venta externa.

Segunda: Pedidos tomados vía telefónica o por wasap, la asesora de ventas encargada del call center, cuenta con los recursos necesarios para llamar y recibir llamadas de clientes crédito y tomar los pedidos que ellos requieran.

Tercera: Ventas a crédito por mostrador, clientes que llegan a la ferretería y toman directamente el pedido con un asesor de ventas.

Autorización de despacho. El proceso de autorización de despacho principalmente se requiere para los clientes que no se encuentran al día con su cartera, que se encuentran pasados del tiempo de pago o por sobre cupo, en este caso se pide autorización a la gerente quien analiza el comportamiento de pago del cliente y define si se realiza el despacho o no.

Facturación a crédito. Este proceso está a cargo los asesores de venta, la coordinadora comercial y la asesora del call center, todos tienen el permiso de facturar a crédito siempre y cuando el cliente tenga el cupo disponible y se encuentre al día en cartera, de no ser así, se debe

pedir autorización a la gerente quién indica a la auxiliar contable o administrativo que dé el permiso mediante el sistema J3 para que el asesor pueda continuar con la facturación. El asesor genera el documento inicialmente en prefactura, verifica que la fecha sea la del día en curso, no se permiten facturas con fechas de días anteriores, se digita el número de cédula del cliente, en caso de no tenerlo se busca por el nombre completo, si el cliente tiene cartera vencida o sobrecupo debe esperar la autorización y que la auxiliar contable dé el permiso de lo contrario el sistema no permite realizar el proceso, una vez dado el permiso, se verifica días de crédito, productos, cantidades, se escoge el documento FE “factura electrónica” se guarda, se imprime y se pasa al área de alistamiento. Se debe tener en cuenta los productos que no haya en bodega principal y que sí en bodega sur para hacer saber al encargado de bodega y que este coordine con el auxiliar de bodega sur para traer los productos agotados entre bodegas.

Ventas por mostrador. En este proceso se brinda atención de calidad a los clientes permanentes como aquellos nuevos que llegan a las instalaciones de la Ferretería Los Paisas a adquirir productos; el asesor debe saludar cordialmente, escuchar y atender la solicitud del cliente de manera que se dé solución a lo solicitado, una vez el pedido sea digitado teniendo en cuenta datos completos del cliente , forma de pago, seleccionar si es factura electrónica o tirilla POS, el asesor debe indicar el valor de la factura antes de guardarla en el sistema J3, si el cliente indica que está bien la información se procede a grabar la factura y se direcciona al cliente hasta la caja, allí el cliente paga la factura y la recibe para posteriormente reclamar su producto en el área de entregas. Finalmente, el auxiliar de entregas recibe la factura al cliente y hace la

respectiva entrega de los productos, en caso que exista alguna inconformidad del cliente con uno de los productos éste tiene el derecho a cambiarlo o a que el dinero le sea devuelto.

Despachos

Alistamiento de pedidos. El proceso de alistamiento de pedidos en Ferretería Los Paisas empieza en el momento en que el asesor de ventas pasa la cotización o pre factura para la respectiva separación de los productos al encargado de despachos quien asigna a un compañero auxiliar de alistamiento de pedidos para que realice el debido proceso, el auxiliar de alistamiento recibe la cotización o pre factura y procede a realizar una observación rápida con el fin de ubicar la posición de los productos y así mismo dirigirse hasta el área en que ellos se encuentran; el auxiliar debe tener en cuenta: hora prevista para la entrega del pedido, descripción del producto, cantidades, referencias, marcas, color, entre otros. La empresa cuenta con un área de alistamiento allí el auxiliar debe dejar los productos del pedido en una canastilla o caja para que posteriormente el encargado de despachos haga la revisión y empaque bajo cámaras.

Revisión y empaque de pedidos. Una vez el auxiliar de bodega termina el alistamiento del pedido, el encargado de despachos toma la cotización y procede a ir verificando ítem a ítem e ir empacando en cajas los productos, en este proceso los productos pesados y menos delicados van al fondo de la caja y los que requieren de cuidado son los últimos de empacar, si se encuentra alguna novedad se comunica al auxiliar de alistamiento para que tenga en cuenta la novedad y se haga el cambio inmediatamente, en el caso en que algún producto no esté

disponible se hace la observación en la cotización o pre factura de las cantidades que salieron o de lo que definitivamente no hubo.

Despacho de pedidos. En este proceso el encargado de despacho una vez a verificado y empacado el pedido, procede a pasar la cotización o pre factura al asesor para que haga la factura de venta, hecha la factura ésta es comparada con la cotización y se verifica que las novedades hayan sido tenidas en cuenta, seguidamente se colocan los sellos de entregado y se relaciona la información en el formato de entregas de domicilios el cual contiene datos como: fecha, número de factura, nombre completo, dirección y teléfono del cliente, firma de quien recibe el pedido.

En la factura se relacionan las cantidades de cajas a entregar + bultos + tubos, entre otros productos que no van dentro de las cajas.

Por último, el encargado de despachos hace la entrega al conductor de la tabla con el formato que contiene la relación de pedidos, le cuenta las cajas y verifica tubería, bultos, rollos entre otros que ya están cargados en la camioneta.

Cobros

Los cobros en Ferretería Los Paisas son un 40% aproximadamente ya que el otro 60% los clientes lo hacen mediante transferencias o pagos por bancos.

Cobros locales. La auxiliar administrativa está a cargo de enviar cartera cada fin de mes a los clientes con el fin de notificar la deuda que cada uno tiene con la empresa, además

mediante este proceso se busca conciliar la cartera, analizar, revisar, verificar diferencias encontradas.

Los clientes a crédito de Ferretería Los paisas van hasta las instalaciones de la empresa y hacen el pago o abono a las facturas que adeuda, este dinero es recaudado por la cajera quien verifica que los billetes no estén falsos, que la suma indicada por el cliente sea la correcta, luego diligencia el recibo de caja en el cual debe ir fecha, nombre completo y número de cédula del cliente, forma de pago en efectivo, número y valor de la factura pagada y firma de recibido “firma de la cajera”; finalmente se le entrega el recibo de caja al cliente y de esa manera se concluye este proceso.

Cobros externos. En este caso la encargada de realizar este proceso es la coordinadora comercial, ella visita al cliente y hace el cobro de las facturas vencidas o los abonos a cartera, en el caso que el cliente no tenga la plata se hace un acuerdo en donde se establece una nueva fecha de pago, esta fecha no debe pasar los ocho días, si el cliente cancela las facturas, la coordinadora debe diligenciar formato de recaudo “similar pero diferente al recibo de caja de la cajera” teniendo en cuenta las devoluciones y retenciones practicadas, recibe el dinero y entrega al cliente el recibo, después de hacer los respectivos cobros la coordinadora se dirige hasta la empresa y hace entrega del dinero a la cajera quien pasa la información del formato al recibo de caja verifica que el dinero esté completo y sin novedad y firma el formato a la coordinadora.

Bodegaje

Mantenimiento de mercancías. En Ferretería Los Paisas el mantenimiento de mercancías consiste en que los auxiliares de bodega estén limpiando los productos; la conversión de los bultos de 50 kg a ½ bulto o a kilos, la ubicación de la Ferretería en un área transitada y el cargue y descargue de productos por bultos dan lugar a que las mercancías estén expuestas al polvo. Los auxiliares de bodega están pendientes de los productos próximos a vencer haciendo la rotación de los mismos de manera que sean los primeros en vender.

Almacenamiento. En este proceso la empresa cuenta con una bodega de gran amplitud que permite ubicar las mercancías de manera organizada, sin inconvenientes ni tropiezos.

Generalidades de la empresa

Ferretería Los Paisas es una empresa huilense dedicada a la comercialización de productos de calidad para el agro, la remodelación de los hogares, la construcción de grandes obras, entre otros. Destacándose por su gran variedad de productos y brindando a los clientes la confianza y el respaldo con marcas reconocidas a nivel nacional e internacional.

Figura 5

Equipo contable y administrativo

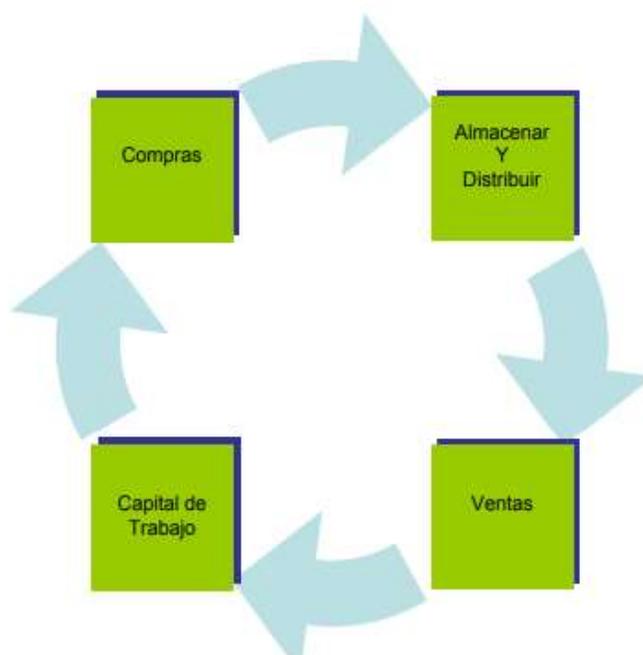


Actividad económica

Ferretería Los Paisas es una empresa perteneciente al sector terciario, dedicada a la comercialización de materiales para la construcción, venta al por mayor y al detal de insumos para el agro y el hogar.

Figura 6

Proceso de compra – venta



Fuente: Propia

Estado actual de la Empresa Ferrería Los Paisas

Actualmente Ferrería Los Paisas cuenta con su sede principal en Neiva Huila, Carrera 4 No. 5 – 43 Centro. Impulsa las ventas mediante redes sociales como Facebook, Instagram, WhatsApp. También tiene participación a través de mercado libre y recientemente se ha

enfocado en darse a conocer en el mercado de Bogotá inicialmente con productos propios y posteriormente con el resto de marcas.

Ferretería Los Paisas ofrece un excelente servicio, el esfuerzo y dedicación de todos y cada uno de las personas que conforman esta familia han hecho de la empresa una organización líder en el mercado huilense con marcas que se destacan en el mercado, tanto por su demanda y la calidad que cada una de ellas representa.

Descripción del Problema

Malas Entregas

Un problema al que se enfrenta la empresa son las malas entregas de los productos, las personas asignadas a estas tareas en su momento por el afán de evacuar los clientes, puesto a que el movimiento es abundante, no se percatan y entregan tubos cuando deberían ser solo metros, bultos por kilos, un color por el otro, o una marca por la otra, entre otras.

Carencia de Inventarios

La ferretería no tiene establecido un proceso en el que se realicen inventarios continuos o periódicos que permitan un mejor control de las mercancías. Ferretería Los Paisas está obligada a llevar un modelo de inventario *perpetuo* (continúo), un inventario físico que le permita realizar conteos permanentes, identificando y ajustando diferencias encontradas de tal manera que se pueda ofrecer un control y confianza plena del inventario ya que este va a estar siempre actualizado.

Mal ingreso de las Facturas

Este punto también se ha convertido en un inconveniente ya que se han identificado varios ingresos mal realizados y esto afecta de manera directa que en el inventario no coincidan las cifras físicas con las del sistema.

Falta de Compromiso por parte del Personal

Si es bien que no hay una persona asignada a vigilar y a controlar cada producto que ingresa y sale de la empresa, todos los empleados están en el deber de ayudar en este tema, la falta de pertenencia hacia la organización y el no compromiso de cada uno es uno de los principales inconvenientes que posee la ferretería.

Pre-facturas abiertas

Los asesores de ventas no se han concientizado acerca de las afectaciones que ocasiona el hecho de generar una pre-factura, de registrar productos en ella y posteriormente dejarlas abiertas.

Plan de Mejora

Gestión del Inventario desde el Proceso de Compras

En este caso se debe definir un producto, un horizonte de tiempo corto (por ejemplo, 1 mes), así como estimar la demanda del producto durante ese periodo y comprar el número de unidades identificadas. Dado que el periodo de tiempo es corto, se espera que la rotación de las unidades compradas sea alta y, por ende, cualquier descuadre sea rápidamente identificado. Asimismo, la magnitud del descuadre estaría limitado y se podría cuantificar rápidamente. El

efecto de dejar sin stock trae consecuencias dependiendo del producto agotado, hay productos de baja rotación que si se llegan agotar no implicaría mayor problema para la empresa; pero en caso dado que esta situación pasara con productos de gran movimiento como los accesorios PVC, brochas, pinturas, tuberías, masillas, estucos, lijas, entre otros dejan a la empresa en desventaja ante la competencia que sí tenga el producto disponible, además, disminución en las ventas ya que detrás de un producto que el cliente busque se le pueden ofrecer otros que quizás también le sean necesarios para el uso que dé al producto buscado inicialmente.

Para identificar el stock mínimo de un producto, se recomienda definir en primer lugar un horizonte de tiempo y estimar la demanda de ese producto en ese periodo. Por ejemplo, considerando los tiempos de compra, despacho y recepción de la mercancía, la empresa puede determinar que su stock mínimo debe ser suficiente para atender la demanda de los siguientes 10 días. Por esta razón, se procedería a estimar el número de unidades que se venderán en los próximos 10 días y se fija ese valor como el mínimo, de tal forma que se active una alarma cuando el inventario caiga por debajo de ese nivel.

De la misma manera, para identificar el stock máximo de un producto, se recomienda definir un horizonte de tiempo y estimar la demanda de ese producto en ese periodo. A diferencia del valor mínimo, en el caso del valor máximo se debe considerar los días de rotación del inventario que desea alcanzar la empresa. Por ejemplo, si la gerencia determina que el inventario debería ser vendido en 30 días, entonces el valor máximo para ese producto debe ser consistente con la estimación de las unidades que se van a vender en el próximo mes.

Recepción de Mercancías

En este proceso es importante recomendar que se destine a una persona encargada de destapar las cajas, revisar uno a uno cada producto, vigilando que no sea sacado sin antes haber realizado su respectiva comparación con la factura de compra y que por consiguiente lo recibido esté correctamente, de lo contrario reportar las novedades encontradas y firmar los documentos que soporten dichas diferencias.

Almacenamiento

Para poder obtener una efectividad importante, agilidad en los procesos internos, (ubicación, separación y conteo físico) se debe corregir algunas de las prácticas actuales. Se recomienda que la ubicación de los productos sea de acuerdo a su rotación y que los lugares de almacenamiento estén plenamente identificados.

Ubicación de la Mercancía

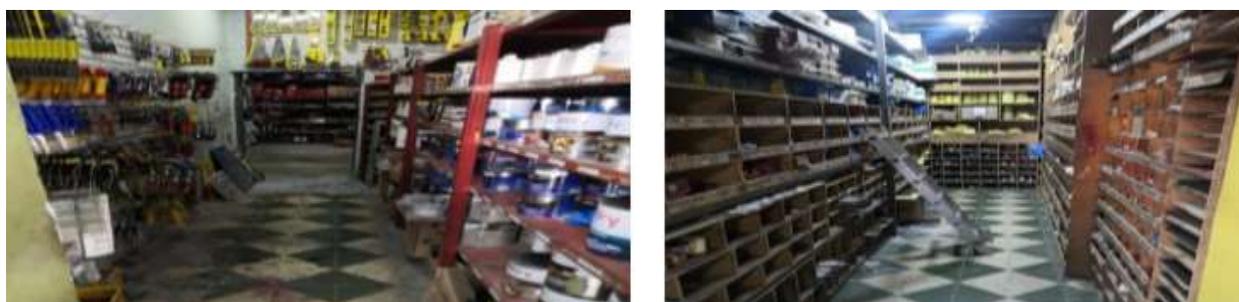
Aunque la mercancía tiene su lugar indicado es claro que el mismo personal de la ferretería es el encargado de fomentar el desorden, dejando productos que en el momento se enseñan al cliente y posteriormente no son ubicados correctamente, en otras ocasiones suele suceder que se alistan pedidos tomados por teléfono pero el cliente por algún motivo nunca los reclama y esta mercancía también va quedando a la deriva; estos sucesos retrasan el proceso operativo ya que en el momento de entregar el producto no se encuentra y se debe generar una devolución para solucionar al cliente.

Es importante que cada una de las personas contribuya al orden, limpieza y ubicación de la mercancía en su lugar correspondiente de manera que estos inconvenientes sean minimizados.

Al igual se recomienda un sitio en el cual se puedan dejar esos productos momentáneamente y luego ser reubicados en sus lugares correspondientes.

Figura 7

Estantes surtidores de productos



Toma de Inventario físico

Costos estimados en la realización de inventarios en Ferretería Los Paisas.

El valor más significativo en la toma de inventario de Ferretería Los Paisas es el tiempo que debe emplear la persona destinada para realizar este proceso; como la empresa no cuenta con alguien destinado sólo hacer inventarios, debe apoyarse en la auxiliar de ventas quien en los momentos libres (de bajo movimiento de clientes, especialmente en horas de apertura y a medio día) hace los conteos con ayuda de un auxiliar de bodega o un asesor si está disponible. Se requiere además la impresión en una hoja con la descripción de los productos a inventariar, una

tabla de apoyo para escribir, un lapicero, una bayetilla, el tiempo empleado de la gerente para analizar el conteo y el tiempo de la auxiliar contable para realizar los ajustes necesarios.

Se recomienda a la empresa Ferretería Los Paisas lo siguiente:

- Toma de inventarios permanentes: aunque actualmente los inventarios se realizan anualmente, es importante que este proceso sea más frecuente, en lo posible semanal o quincenal, esto con el fin de tener mejor control sobre los productos.
- Asignación de marcas: se hará una relación de todas las marcas que se manejan en la ferretería, se dividirán en el número de empleados y se asignarán a cada uno para su respectivo inventario.
- Fechas de inventarios: siendo 12 empleados del área operativa se recomienda como mínimo 2 conteos diarios, uno en hora de apertura y el otro a medio día, tiempo en el cual el movimiento es pasivo y da lugar a dichos conteos, de manera que diariamente se realicen dos inventarios a dos marcas o más si da lugar, que a la semana sean como mínimo inventariadas 12 marcas y al mes 48 de las mismas. Se estima que para la realización de los conteos el tiempo empleado sea de hora y media al día en la siguiente manera: 45 minutos en la mañana (de 7:30 a 8:15 am) y otros 45 minutos al medio día (1:00 a 1:45 pm), tiempo suficiente para que la persona asignada para el conteo se dedique a dicho proceso y logre un desempeño óptimo.
- Conteo: en el formato impreso el cual indica fecha, hora, producto y casillas de lo que hay en físico, lo que refleja el sistema y la diferencia entre ello; cada encargado,

en la hora acordada procederá a ubicar todos los productos a inventariar en un solo lugar, en donde se separen por referencias, color, tamaño, etc. Una vez esté todo listo para el conteo se pedirá el acompañamiento del auxiliar administrativo, con quien posteriormente se sacarán las diferencias, se hará un segundo o tercer conteo si es necesario, se analizará y pasarán dicha información a la gerencia.

Ingreso de Facturas de Compras

En este punto es necesario tener en cuenta que el ingreso de las facturas de compras con sus respectivos productos es igual de importante como recibir las mercancías, pues un ingreso mal automáticamente descuadra el inventario y provoca retrasos en el proceso operativo, desgaste de tiempo buscando productos que no están en físico pero que aparecen en sistema, o de lo contrario facturar en negativo ya que están los productos físicos, pero no en sistema. Se adoptó la revisión de las facturas después de registradas en el sistema para verificar productos, cantidades y costos, este proceso de revisión lo realiza la gerente, una vez la auxiliar contable realice el registro y pase los documentos.

Facturación en Rojo

Si bien es cierto una cantidad de productos se reflejan en el sistema de manera negativa, se recomienda hacer debido seguimiento de manera que permita identificar el porqué de lo sucedido, buscar una explicación lógica de estos sobrantes ya que es muy posible que falten en otras referencias similares.

Es importante relacionar estos productos e informar a la persona encargada de la marca para que en lo posible haga su respectivo inventario.

Consumos internos

Aunque son mínimos los productos que se usan para el mejoramiento de las instalaciones y el cuaderno que se lleva para esta ocasión es organizado y completo, se recuerda que todo producto que sea autorizado para el consumo o dotación, se debe reportar y dejar por escrito como soporte en caso de alguna novedad.

Traslados entre Bodegas

Los encargados de la bodega principal deben estar pendientes cada vez que el encargado de bodega sur lleve mercancías, se debe verificar que lo escrito en el cuaderno sea lo mismo que se recibe en físico, que las cajas selladas estén completas y las destapadas confirmar una a una las cantidades, se debe firmar e inmediatamente reportar al auxiliar administrativo para que se haga el traslado de las mercancías en el sistema J3 y no genere diferencias en el inventario al momento de facturar. El documento del traslado (TB) es impreso por el auxiliar administrativo y se pasa al jefe de bodega para que verifique con el cuaderno que el proceso esté bien realizado y finalmente se archiva en la AZ.

Figura 8*Formato traslado entre bodegas*

Fecha Traslado: 11/11/2021		TRASLADOS ENTRE BODEGAS 634		
Documentos: Entrada con Docto TE-633 y Salida con Docto TS-633				
Codigo	Descripcion	Almacen Salida	Almacen Entrada	Cantidad
PVCP2000150	TUBO SANIT 6" PAVCO	004	001	7.00
TANT0100026	TANQUE BOTELLA 600 LTS AZUL ROTOPLAST	004	001	1.00

Digitado Por: 007 ALBA MILENA GUERRERO**Recibí:** _____

14:31:18

Impreso por Tecnología J3 SYSTEM Ltda.

Página 1 de 1

Entrega de Mercancías

Este proceso es otro de los más importantes, la persona encargada del puesto debe tener total concentración, debe leer completamente la información de la factura, no asumir que es cierto producto, ser persuasiva, cautelosa, maliciosa, cualquier duda preguntar al asesor o al área administrativa, confirmar cantidades, color, referencia, no entregar un solo producto sin la factura, tener el pleno control sobre las mercancías que están pendientes por entregar y llevar actualizado el módulo de entregas.

Otras alternativas de control

Contratar una persona con buen conocimiento en productos de ferretería quien se dedique únicamente a realizar inventarios de manera continua, socializando los resultados con la gerencia y haciendo seguimiento a las novedades presentadas.

Capacitaciones al personal de la empresa que permita que todos tengan pleno conocimiento sobre las características y función de los productos a ofrecer.

Identificar los productos agotados para realizar los pedidos a tiempo

Identificar los productos en exceso y que son de baja rotación e implementar estrategias que permitan la salida de los mismos evitando pérdidas por deterioro del producto o por vencimiento.

Figura 9

Área de entrega de mercancías



Evaluación de la Práctica

Planeación vs Ejecución

Planeación: En el plan de mejora a Ferretería Los Paisas como primera medida se analizó el área de intervención para nuestro caso el inventario de la empresa, luego de ello se identificaron las problemáticas presentadas en esta área, algunas de ellas la carencia de

inventarios, las malas entregas de productos, pre facturas abiertas, productos mal ubicados, no hay vigilancia permanente en la apertura del portón de bodega en el momento en que ingresan mercancías, ocasionalmente mal ingreso al sistema de las facturas de compras.

Una vez identificadas las necesidades se planteó que las compras se realicen de acuerdo al movimiento y rotación en ventas de cada producto, asignar a una persona que se encargue de la recepción de mercancías de manera que esta verifique que lo recibido sea realmente lo que esté facturado por el proveedor, en cuanto a la ubicación de los productos se recomendó que aquellos de mayor rotación sean ubicados en puntos estratégicos en donde sean identificados plenamente, se plantea, además que el personal en general de la empresa contribuya al orden y limpieza de los estantes, vitrinas y pasaderos para una mejor realización de las actividades, en cuanto a los inventarios se propone que sean más continuos, ya que pocas veces se realizan y son importantes para conocer la realidad de los productos físicos contra los reflejados en el sistema.

Ejecución: El jefe de compras y la gerente se reúnen para hacer los pedidos, la gerente verifica uno a uno los productos a solicitar, tienen en cuenta cuando se realizó la última compra, los movimientos del mismo y de esa manera realizan este proceso de una manera más medida.

Se asignó a un auxiliar de bodega encargado de la recepción de mercancías, quien debe estar pendiente del portón de bodega, de las cajas recibidas y de la verificación de los productos, cuando no hay mercancías pendientes por recibir y verificar el auxiliar debe apoyar a sus compañeros en el alistamiento de pedidos o en la organización de la bodega.

Los viernes de cada semana de 7:00 am a 7:30 am se realiza jornada de aseo y se surten los estantes, con el fin de que haya orden y que los productos más vendidos se encuentren a la mano para una mejor atención al cliente; de igual manera, en los tiempos que no haya clientes y que se pueda el personal debe hacer este proceso.

En cuanto a la parte de los inventarios no se han obtenido los resultados esperados, por un lado, para realizar un conteo confiable se requiere que no haya movimientos en el sistema de los productos y afortunadamente las ventas han incrementado para estos tiempos; de otro lado, la empresa aún no se decide en contratar una persona destinada solo a realizar inventarios.

Las pocas veces que se ha logrado realizar inventarios ha sido con ayuda de la auxiliar de ventas (encargada de realizar devoluciones, creación de clientes, atender los PQRS), ella al iniciar la jornada y a medio día (momentos en que no hay tanto flujo de clientes), con la ayuda de un asesor de ventas o de un auxiliar de bodega realiza los conteos, los cuales son socializados en la gerencia y una vez verificadas y analizadas las diferencias la gerente firma para que la auxiliar contable haga los respectivos ajustes.

Indicadores de Desempeño

Tabla 5.

Desempeño del estudiante.

Nivel de desarrollo	Descripción	Responsables
ALTO	Desarrollo de la sistematización de la práctica en Ferretería Los Paisas	Auxiliar Contable
ALTO	Establecer el cronograma para el desarrollo de la práctica	Contadora y Auxiliar contable
MUY ALTO	Identificar las falencias y puntos críticos en los que se encuentra el inventario de la empresa	Auxiliar contable con ayuda de la gerente, el jefe de bodega
ACEPTABLE	Realizar auditoria al inventario	Contadora y auxiliar contable
ACEPTABLE	Documentar los procedimientos que sirvan de control y monitoreo de las actividades de gestión de inventarios	Contadora, Subgerente y auxiliar contable
MUY ALTO	Aportar ideas que ayuden al control del inventario de la empresa	Auxiliar contable
ALTO	Analizar y medir el proceso de sistema logístico en las secciones de inventarios para Ferretería Los Paisas	Auxiliar contable y contadora

Indicadores de cumplimiento

Tabla 6.

Cumplimiento del estudiante.

Objetivo	Alcance proyectado	Funciones realizadas	Indicador de Cumplimiento
Objetivo general. Desarrollar de manera satisfactoria la sistematización de la práctica	Realizar un plan de mejora a la parte de inventario de la Ferretería	Analizar el área de intervención Identificar las falencias	Se cumplió en su totalidad
Objetivo específico Establecer un cronograma	Se organizó días y semanas para cada proceso en el plan de mejora	Cumplir con las fechas acordadas con responsabilidad y compromiso	Se cumplió de manera puntual este cronograma
Objetivo específico Identificar las falencias y puntos críticos del inventario	Se evidenciaron las diferentes problemáticas que afectan el inventario	Listar cada novedad presentada en el inventario de la empresa	Se cumplió y logró identificar varias falencias del inventario
Objetivo específico Observar el comportamiento de la política del inventario	Determinar el modelo de inventario que más se ajuste a las necesidades y estructura de la empresa	Inventarios permanentes que permitieron evidenciar diferencias en el inventario	Se logró hacer varios conteos y realizar los ajustes necesarios
Entrega del plan de mejora a la gerencia de la empresa	Entregar una propuesta que sea interesante e implementada para la mejora en el inventario	Realizar, presentar y explicar la propuesta en el plan de mejora del inventario en Ferretería Los Paisas	Se cumplió con la entrega y socialización del plan de mejora a la gerencia de la empresa
Entrega del plan de mejora a la universidad	Presentar a la tutora en cargada el diseño del plan de mejora y los resultados obtenidos	Identificar las problemáticas de inventario de la empresa, análisis y propuesta de mejora. Entrega de las evidencias de la realización del proyecto.	Se cumple casi en su totalidad. Las fechas de entrega y de evaluación del proyecto aún no han llegado. A la espera de una revisión devolutiva y evaluación final con expectativas de éxito.

Indicadores de Evaluación

Tabla 7.

Indicadores de evaluación del estudiante.

Nivel del desarrollo	Indicador	Excelente	Bueno	Por mejorar
ALTO	Puntualidad y dedicación en el trabajo realizado	X		
ALTO	Identificación de las problemáticas	X		
ALTO	Aporte de ideas y participación	X		
ALTO	Información presentada	X		
BUENO	Propuesta a la gerencia		X	
ALTO	Resultado de actividades	X		
BUENO	Cumplimiento del plan de mejora	A la espera de revisión devolutiva y evaluación final por parte de la universidad		

Indicadores de Gestión

Tabla 8.

Indicadores de gestión del estudiante.

Tipo	Revisión	Enfoque	Propósito
Planeación estratégica	Desempeño general	Mediano plazo	Alcance del plan de mejora en el inventario
Planeación operativa	Desempeño individual	Cotidiano (diario, semanal)	Alineamiento del desempeño de empleados.
Planeación funcional	Desempeño en el área de intervención	Corto plazo	Apoyo del equipo de trabajo de la ferretería para hacer posible la implementación del plan de mejora

Autoevaluación

Mi desempeño en la realización del plan de mejora en el inventario de Ferretería Los Paisas fue muy bueno, ya que mediante el desarrollo del mismo logré afianzar conocimientos y darme cuenta de las capacidades que tengo en el momento de analizar una problemática y buscar una solución a ella. El apoyo de mis profesores y el personal de la empresa en cabeza de la gerente fue incondicional, siempre conté con su ayuda en el momento adecuado; este apoyo me motivó cada día a ofrecer de mi parte mi mejor esfuerzo, a realizar cada entrega de manera puntual y hacer de manera responsable y respetuosa aportes al proyecto.

La realización de este proyecto me permitió también conocer el proceso de los inventarios de manera más detallada, analizar cada situación presentada, verificar los conteos las veces requeridas para que los mismos sean confiables y verídicos, además interactuar de manera respetuosa, cordial y responsable con el equipo de trabajo de Ferretería Los Paisas y la contadora que compartió conmigo conocimientos y diferentes puntos de vista en el proceso.

Considero que el plan de mejora realizado es una muy buena opción para Ferretería Los Paisas y que si continuamos implementándolo de manera permanente la empresa podrá obtener mejor control sobre su inventario, garantizar un mejor servicio tanto en la atención, las entregas y los despachos.

Conclusiones y Recomendaciones

Ferretería los paisas es una empresa con una gran visión que incluye el bienestar de todo el personal con el que cuenta, es por ello que a diario busca mejorar los procesos para realizarlos

de la mejor manera posible y brindar atención de calidad a los clientes. Uno de los inconvenientes que más la afectan es las diferencias en inventarios, por eso recomiendo lo siguiente:

- La contratación del personal requerido en cada área, ya que hay tiempos en que un empleado renuncia y queda un cargo ausente, por tal motivo los demás encargados del área además de hacer sus funciones se les asignan las del compañero retirado y de cierta manera hay un sobre cargo de tareas que no culminan al finalizar la jornada y por consiguiente se van acumulando para el día siguiente.
- La contratación de una persona que se dedique sólo a realizar inventarios, ya que este proceso se viene realizando con la auxiliar de ventas, pero ella tiene otras funciones asignadas que también debe cumplir y no se puede dedicar plenamente hacer dichos conteos. La persona a contratar debe tener pleno conocimiento de los productos, para que pueda referenciarlos de la mejor manera y los inventarios sean confiables.
- Realización de inventarios continuos que permitan detectar faltantes, sobrantes y todas las diferencias presentadas con el fin de hacer los debidos ajustes lo más pronto posible y obtener un inventario confiable en su totalidad, cosa que las cantidades disponibles en sistema sean las que realmente aparecen físicamente.
- Capacitar al personal de manera que conozcan acerca de los productos nuevos, sus funciones, características y presentación para que en el momento de la entrega las posibilidades de una equivocación sean mínimas.

- Supervisar de manera permanente el ingreso de las facturas de compras con sus respectivos productos en el sistema, de manera que no hallan errores y lo reflejado en el sistema sea lo correcto.
- Promover el orden y el aseo diariamente para que los productos se encuentren en el lugar indicado y en las mejores condiciones, este proceso corresponde a todo el personal de la empresa.

Beneficios logrados para su Perfil profesional

En esta práctica aprendí sobre la importancia de tener un inventario sólido en las empresas, es bueno tener la seguridad de que lo que figura en sistema esté físicamente para agilizar los procesos de facturación, entregas, despachos, en fin, que la venta se realice sin novedad y no se pierda tiempo en dar soluciones a situaciones presentadas.

Aprendí hacer seguimiento a las novedades presentadas en el inventario, como por ejemplo identificar los movimientos de un producto desde el momento en que ingresa a la empresa hasta su respectiva venta, verificar antes de hacer un ajuste, que si un producto está sobrando muy posiblemente va a faltar en otra dimensión o referencia; que si sobran cantidades en una bodega probablemente faltan en la otra, motivo por el cual primero se debe realizar el respectivo conteo en todas las bodegas, que hay que tener en cuenta los productos pendientes por entregar ya que si se ingresan para la venta y luego pasa el dueño a reclamar va a faltar el producto.

Además, algo muy importante durante la realización del proyecto es que la empresa me dio la oportunidad de desempeñarme en el cargo de auxiliar contable y desde allí he aprendido varios aspectos que sólo los había visto en teoría y no en la práctica, como lo son digitar y realizar transacciones contables, elaborar nómina y liquidaciones de prestaciones sociales, realizar conciliaciones bancarias y de cartera con proveedores, ingreso de facturas de compra, contabilización de gastos, administrar los documentos contables entre otras.

Lista de Referencias

Zapata Barroso, C. A. (2008). *Análisis y propuesta de mejoramiento para la gestión de inventarios de Ferretería Aldia S.A* [Trabajo de grado, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio institucional UPB.

https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/464/digital_16908.pdf?sequence=1

Quiroa, M. (2020). *Áreas funcionales de una empresa*. Economipedia.com

<https://economipedia.com/definiciones/areas-funcionales-de-una-empresa.html>

Matriz DOFA para empresas pequeñas. insightb2b.co

<https://www.insightb2b.co/matriz-dofa-para-empresas-pequenas/>

Iván Martínez Lima (20 de junio de 2019). ¿Qué es un inventario? - Administración de almacenes y control de inventarios 2019 parte 2. [Vídeo]. Youtube.

<https://www.youtube.com/watch?v=5Ac36UGVuFA>

Universidad del Norte. *MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO*. [Diapositivas de PowerPoint].

https://www.bancoldex.com/sites/default/files/documentos/6459_2_Abr_24_-_Direccionamiento_Estrategico_-_Ojo_Arreglar_Formato_Bancoldex.pdf

Gil, S. (2015). *Contabilidad*. Economipedia.com

<https://economipedia.com/definiciones/contabilidad.html>

Norma Internacional de Contabilidad 16. Ministerio de Economía y Finanzas del Perú.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publico/nor_co/vigentes/nic/16_NIC.pdf

Secco, A. (2020). *¿CUÁLES SON LAS CONSECUENCIAS DE LA RUPTURA DE STOCK?*

clubdeltrade.com. <https://clubdeltrade.com/blog/consecuencias-ruptura-stock/>

Ministerio del Trabajo. www.mintrabajo.gov.co.

Ministerio del Medio Ambiente. www.minambiente.gov.co

Ministerio de Transporte. www.mintransporte.gov.co.

ICONTEC. www.icontec.com

Consejo Colombiano de Seguridad. www.laseguridad.ws

Anexos**Figura 10**

Área de bodega 2do piso (1)

**Figura 11**

Área de bodega 2do piso (2)

