

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLANTILLA PARA EL CONTROL DE
INVENTARIOS DEL HOTEL ALFÉREZ REAL DE LA EMPRESA INGENIO RIOPAILA
CASTILLA UBICADA EN EL MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA**

KELY ALEJANDRA MAZUERA CORREA

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE ZARZAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL-VALLE
2020**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLANTILLA PARA EL CONTROL DE
INVENTARIOS DEL HOTEL ALFÉREZ REAL DE LA EMPRESA INGENIO RIOPAILA
CASTILLA UBICADA EN EL MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA**

KELY ALEJANDRA MAZUERA CORREA

**Trabajo de Grado modalidad Práctica Empresarial presentado como requisito
para optar al título de Administrador de Empresas**

Directora

**FRANCY JANED SARRIA ROJAS
Magister en Gestión Empresarial**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE ZARZAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL-VALLE**

2020

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN.....	8
2. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN	10
2.1 ÁREA DE SERVICIOS AL PERSONAL	13
3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	16
4. JUSTIFICACIÓN.....	18
4.1 EJE DE INTERVENCIÓN	19
4.2 JUSTIFICACIÓN DEL EJE EN CUESTIÓN	19
5. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	20
5.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
6. OBJETIVOS	22
6.1 OBJETIVO GENERAL.....	22
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
7.1 TIPO DE ESTUDIO	23
7.2 ENFOQUE DEL ESTUDIO	23
7.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	24
7.3.1 Fuentes primarias.....	24
7.3.2 Observación directa	25
7.3.3 Fuentes secundarias	25
7.4 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	25
8. MARCO TEÓRICO	27
9. MARCO CONTEXTUAL	29

10. MARCO LEGAL.....	32
10.1 MEDICIÓN BAJO EL NUEVO MARCO NORMATIVO	32
10.2 COSTO DE TRANSFORMACIÓN	33
10.3 COSTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	33
10.4 MEDICIÓN POSTERIOR.....	33
10.5 DECRETO 2649 DE 1993	34
11. DIAGNÓSTICO.....	36
11.1 ALMACENAMIENTO	36
11.1.1 Recepción	36
11.1.2 Almacenamiento de mercancía	37
11.1.3 Despacho	37
11.2 CONTROL DE INVENTARIOS	38
11.3 ESLABÓN DE DISTRIBUCIÓN	38
11.3.1 Proceso de distribución o transporte	39
11.3.2 Oportunidades de mejora a lo largo de la cadena de suministro del Hotel Alférez Real	39
11.4 ESLABÓN DE SUMINISTRO	39
11.5 ESLABÓN DE GESTIÓN DE INVENTARIOS.....	40
12. PLAN DE ACCIÓN O INTERVENCIÓN	45
13. CONCLUSIONES	52
13. RECOMENDACIONES.....	54
14. PLAN DE ACCIÓN	55
BIBLIOGRAFÍA.....	57
ANEXOS	59

LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 1. Organigrama Ingenio Riopaila Castilla	12
Figura 2. Organigrama de servicios al personal	15
Figura 3. Organigrama Servicios al Personal	15
Figura 4. Diagnóstico actual de la cadena de suministros Hotel Alférez Real	41

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Población de la región por área de influencia de la Cámara de Comercio de Tuluá	31
Tabla 2. Análisis de las variables internas y externas	43
Tabla 3. Plantilla control inventario – primera semana octubre 2018	46
Tabla 4. Plantilla control inventario – segunda semana octubre 2018.....	47
Tabla 5. Plantilla control inventario – tercera semana octubre 2018	48
Tabla 6. Plantilla control inventario – cuarta semana octubre 2018	49
Tabla 7. Plantilla control inventario – primera quincena octubre 2018	50
Tabla 8. Plantilla control inventario – segunda quincena octubre 2018.....	51

LISTA DE ANEXOS

pág.

Anexo A. Funciones del estudiante en práctica de servicios generales	59
Anexo B. Bodega de almacenamiento insumos de cafetería y aseo	61
Anexo C. Formato lista de chequeo manual	64
Anexo D Entrevista semiestructurada	65

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sistema de control de inventarios es una herramienta fundamental de organización y correcto uso de los recursos que tiene la administración moderna para alcanzar un cumplimiento en los indicadores de eficiencia bajo niveles óptimos. Puesto que lo anterior, permite a las organizaciones conocer las cantidades existentes de materias primas, productos en proceso o inventario final, disponibles en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias.

Por lo tanto, el control de inventarios se desarrolla ampliamente en las actividades empresariales, debido a sus múltiples ventajas en lo que respecta a la disminución de desperdicios, existencias de materiales o insumos sobrantes y la capacidad de minimizar los gastos en las diferentes etapas del proceso productivo.

De modo que, como parte del proceso de formación para el optante a profesional en Administración de Empresas, toda práctica empresarial permite aplicar los conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas necesarias para su desempeño profesional en ambientes reales presentados en el entorno empresarial, convirtiéndose en un puente del ambiente educativo al campo profesional y laboral.

De acuerdo con lo anterior, el presente documento evidencia el proceso de aprendizaje y transición profesional, en el ambiente empresarial de la organización Ingenio Riopaila Castilla S.A (Hotel Alférez Real), el cual fue fundado por el señor Hernando Caicedo Caicedo como iniciativa para que sus empleados tuvieran un lugar establecido para llevar a cabo sus labores.

Por consiguiente, este informe se dará a conocer las acciones de mejora, logros y propuestas encaminadas a aportar al cumplimiento del Plan de Acción del Hotel Alférez Real, por medio del diseño de una plantilla de control de inventarios la cual permitirá tener una mayor claridad en los procesos que se lleven a cabo en el área de servicios generales, contando con el apoyo, visto bueno y puesta en marcha de la mejora, impulsando el proceso de articulación entre el sector educativo y el empresarial, con propuestas de acción o intervención que faciliten y optimicen los procesos actuales, a través de las herramientas que existen en el ámbito organizacional.

2. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa caso de estudio es una empresa agroindustrial colombiana con 100 años de experiencia en el mercado nacional e internacional que, mediante la producción y comercialización de azúcar, miel, alcohol, energía y palma, contribuye a la seguridad alimentaria y energética de Colombia. Nace en el Valle del Cauca, Colombia, a partir de la fusión de dos ingenios azucareros tales como lo son el Ingenio Riopaila Castilla con sede operativa en Florida-Valle y el Ingenio Riopaila con sede en el corregimiento de La Paila-Valle del Cauca, las cuales fueron creadas por el doctor Hernando Caicedo Caicedo en los años 1928 y 1945, respectivamente.

Al ser una sociedad anónima de capital nacional, se encuentra sometida al control exclusivo de la Superintendencia Financiera de Colombia por tener sus acciones inscritas en el Registro Nacional de Valores y Emisores. Durante el periodo de este informe no se presentaron cambios en la propiedad de la Compañía.

Como producto del proceso de revisión de la estrategia, en el último trimestre del año 2010 se modificó la estructura al pasar de unidades de negocio a unidades operativas de procesos que se apoyan e integran en una única cadena de valor, para producir y procesar caña de azúcar y comercializar sus derivados. De esta manera, la operación agroindustrial de la empresa caso de estudio se proyecta en mercados variados que fortalecen su actividad productiva y su estrategia corporativa, con tres

procesos: Agrícola, Industria y Consumo y Valor Agregado, con el soporte administrativo de las áreas funcionales y de apoyo.¹

Para su sede administrativa tiene los siguientes datos:

- Calle 35 Norte # 6A Bis – 100
- Centro Empresarial Santa Mónica – Cali, Colombia
- Teléfono +57 (2) 883 8847
- Email: fcg@fcgriopailacastilla.org

Los diversos procesos que integran la operación de la organización se describen a continuación:

- **Campo:** Adecuación, preparación y levantamiento del cultivo de caña de azúcar en tierras alcanzando (38.000 Hectáreas) en las dos Plantas. Aprovechando el apoyo de entidades como Cenicaña que nos aporta a través de investigación con variedades de caña para el mejoramiento y optimización en la producción agrícola gremial, permitiendo obtener materias primas con altos estándares de calidad para la sostenibilidad de los cultivos.
- **Cosecha:** Cadena Logística que permite realizar el CAT (Corte, Alce y Transporte de caña) para la molienda, materia prima puesta en la mesa de la fábrica para la extracción del jugo en los molinos.
- **Fábrica:** Contamos con dos plantas fabriles; Planta Riopaila, ubicada al norte del Valle del Cauca en La Paila, Zarzal, con capacidad de

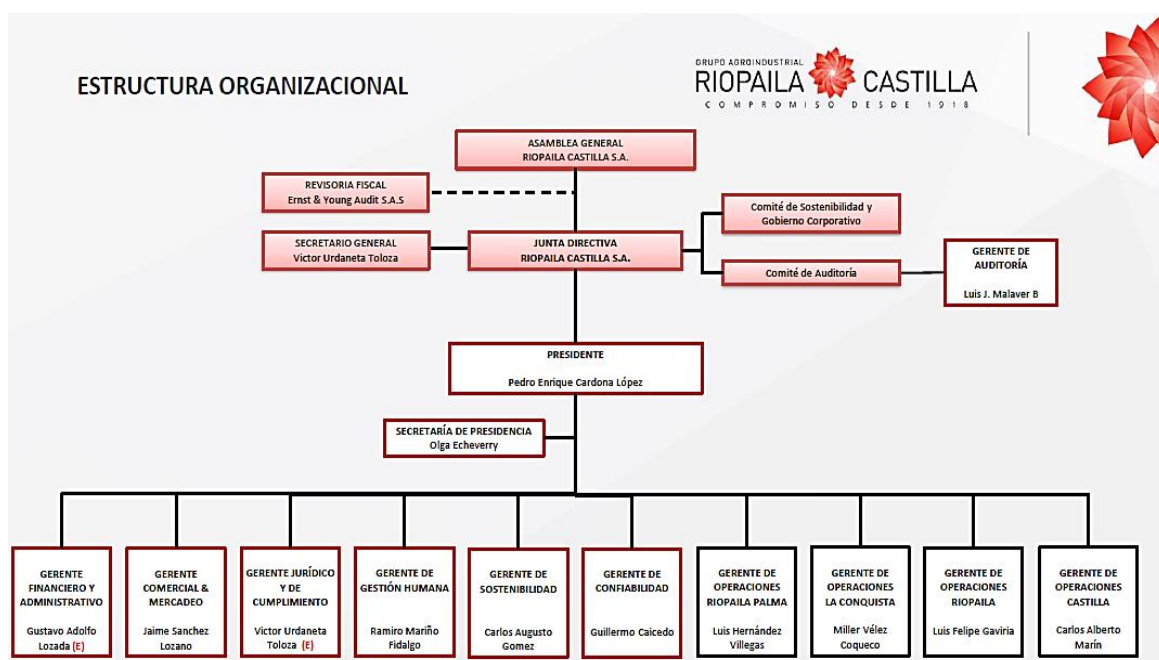
¹ CORDOVA, Omar, *et.al.* Fase 11 Proyecto Final. En: diplomado de Profundización. Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería. Medellín: Universidad Nacional Abierta y A Distancia UNAD. 2017. p. 6.

molienda de 9.600 toneladas de caña; y Planta Castilla, ubicada al sur del Valle del Cauca, en Pradera, con capacidad de molienda de 7.200 toneladas de caña.

- **Maquinaria y equipos:** Contamos con talleres propios, que permiten entregar la disponibilidad de la maquinaria requerida para las operaciones del Campo y la logística de la Cosecha, con maquinaria de última generación, aportando a la sostenibilidad del medio ambiente y logrando eficiencias para cada proceso.²

En la figura 1, se presenta el organigrama de la planta global del Ingenio.

Figura 1. Organigrama Ingenio Riopaila Castilla



Fuente: Riopaila Castilla S.A.

² RIOPAILA CASTILLA. Procesos productivos. 2020 [en línea] Disponible en internet: <https://www.riopaila-castilla.com/procesos-productivos/>

2.1 ÁREA DE SERVICIOS AL PERSONAL

El área de servicios al personal fue creada al en 1938 cuando el doctor Hernando Caicedo Caicedo, fundador, puso en marcha el proyecto para crear la urbanización en la planta Riopaila, contando con 50 casas que eran asignadas para aquellos ingenieros que debido a la responsabilidad que tenían frente a procesos clave de la organización, debían estar ubicados allí mismo en compañía de su familia.

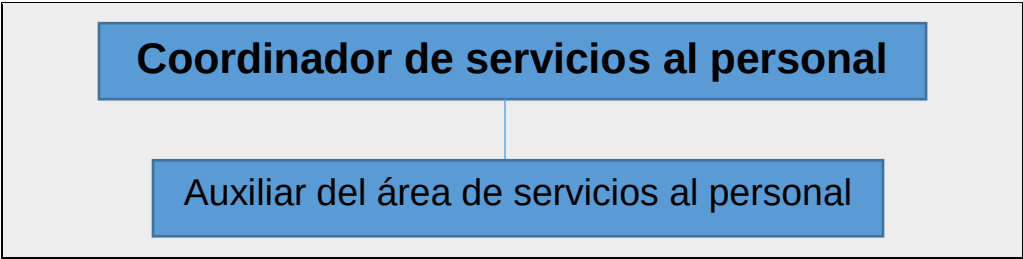
Además de esto, en 1945 al efectuarse la fusión entre la planta Riopaila, ubicada en el corregimiento de La Paila y la planta Castilla, ubicada en el municipio de Pradera; se comenzó a identificar una necesidad de desplazamiento de los empleados de una planta hacia otra frecuentemente. Allí nace el hotel Alférez Real de dos plantas con 24 habitaciones en total y el Campamento Royal, el cual para acceder o solicitar el hospedaje se debe presentar una solicitud con una orden autorizada del jefe del área al cual se pertenece y visto bueno de la Coordinadora de Servicios al Personal.

De manera estratégica dentro de este hotel se ubicó también el casino, el cual fue diseñado para prestar el servicio de alimentación desayuno, almuerzo, comida y refrigerios al área administrativa de la organización. Este servicio siempre ha sido tercerizado, abriendo procesos de licitación cada año. Durante los últimos 10 años la multinacional SODEXO ha ganado año tras año la licitación. Este servicio es dirigido por el interventor del contrato. El costo de cada servicio posee un subsidio por parte de Riopaila para sus funcionarios, es decir, que el costo del servicio que toma el usuario solo es del 50% del costo total, el cual es descontado de la nómina y el otro 50% del costo total del servicio lo asume la empresa como subsidio para los usuarios.

Aquí nace la administración a estos dos servicios de hospedaje y alimentación en ambas plantas, como área de servicios al personal³, el cual está conformado por dos cargos, tal y como muestra la figura 2:

³ COURSE HERO. Descripción del área de servicios al personal. 19 de mayo 2020. [en línea] Disponible en internet: <https://www.coursehero.com/file/44063251/19-de-mayo-planteamiento-del-problemadocx/>

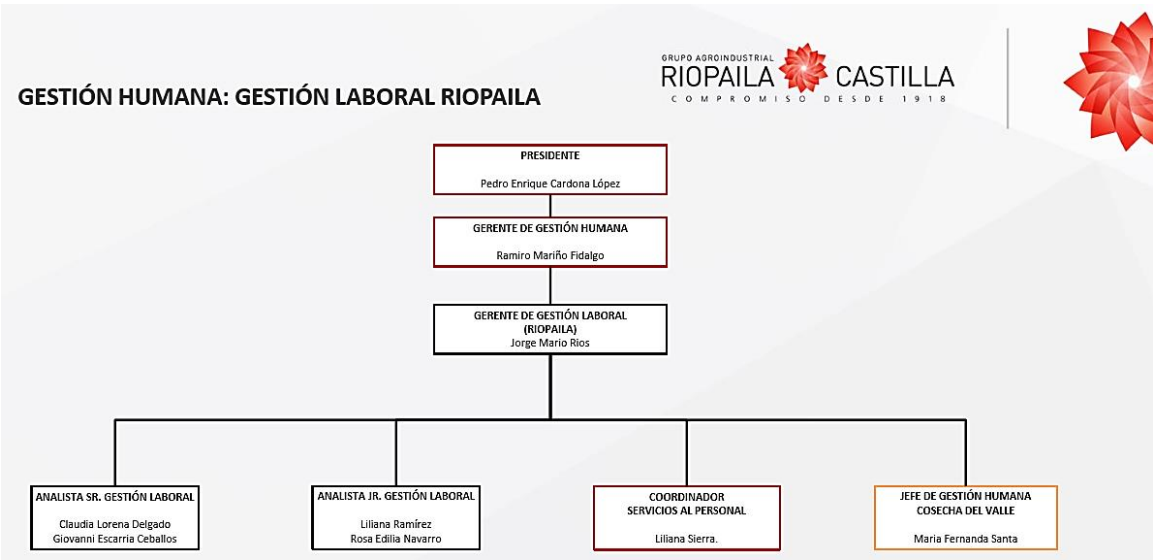
Figura 2. Organigrama de servicios al personal



Elaborado por: Autora

En la figura 3 ilustra el organigrama actual del área de servicios al personal, donde se ubica el Hotel Alférez Real.

Figura 3. Organigrama Servicios al Personal



Fuente: Riopaila Castilla S.A.

3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La empresa en estudio, como parte de su compromiso con la calidad, ha desarrollado la siguiente misión, visión y valores personales, los cuales los aplica siempre como guía para realizar todas sus operaciones:

Misión.

Empresa agroindustrial dedicada al cultivo, cosecha, procesamiento y comercialización en diferentes cadenas productivas, para mercados domésticos e internacionales de consumo alimenticio, industrial y energético; creando de manera sostenible valor compartido para todos los grupos de interés.

Visión.

Cultivar el campo con excelencia y cosechando un futuro sostenible.

Principios.

Riopaila Castilla S.A. es una empresa comprometida con el respeto por el medio ambiente a través del mejoramiento continuo de sus procesos, la implementación de prácticas dirigidas al uso racional de los recursos, la prevención de la contaminación y el cumplimiento de la legislación ambiental vigente.

Valores.

- Operamos de manera sostenible: Generamos negocios creando valor económico, social, y ambiental usando de manera eficiente los recursos naturales, teniendo un diálogo fluido con nuestros grupos de interés y adoptando prácticas destinadas a generar valor compartido.

- Somos respetuosos: Valoramos los intereses y necesidades del otro escuchando activamente sus ideas, atendiendo los diferentes puntos de vista, propuestas y motivando a la participación.
- Actuamos con integridad: Nos comportamos de manera correcta, honrada y transparente, con lealtad al Grupo Empresarial, cuidando su reputación e imagen en todo momento y lugar.
- Cooperamos para alcanzar la excelencia: Trabajamos conjuntamente en la diversificación y en el mejoramiento de los productos y servicios para contribuir al logro sostenido de nuestras metas.
- Somos comprometidos y disciplinados: Cumplimos con responsabilidad y entusiasmo nuestras funciones y deberes, excediendo siempre las expectativas y acatando conscientemente las normas internas, la ley y los estándares a los que nos hemos adherido.⁴

⁴ RIOPAILA CASTILLA. Quienes somos. 2020 [en línea] Disponible en internet: <https://www.riopaila-castilla.com/quienes-somos/>

4. JUSTIFICACIÓN

El ingenio Riopaila Castilla S.A. ubicado en el corregimiento de la Paila-Valle se encuentra dividido por distintas dependencias, tales como: Oficinas Centrales, Recursos Humanos, Cosechas del Valle, Fabrica, Proyectos, Laboratorio, Bascula de caña, Centro De Salud, Almacén, Laboratorio de caña, Destilería, Campamento Royal, Centro deportivo, Casas 26,71,81,97, Auditorio, Corosalito, Seguridad y Hotel Alférez Real.

El método que se plantea es un manejo adecuado del inventario del almacén por medio de una plantilla la cual contiene un formato de inventarios que permite controlar la cantidad almacenada, la rotación y despacho de cada uno de los productos. Se pretende medir el impacto que tendrá dicho control para cada una de sus áreas, como también determinar las principales causas y efectos, para orientar el eje de la propuesta de mejoramiento.

El cual permite un manejo adecuado y eficiente de los inventarios dentro de la bodega del Hotel Alferez Real para mantener un control óptimo de las existencias de la misma, el cual permite presentar de manera confiable el manejo de sus insumos

4.1 EJE DE INTERVENCIÓN

Es de gran importancia establecer el impacto de contar con una plantilla de control de inventarios determinando sus ventajas y desventajas dentro del área en cuestión, además de un continuo seguimiento por parte de la coordinadora de servicios generales para garantizar su buen funcionamiento.

4.2 JUSTIFICACIÓN DEL EJE EN CUESTIÓN

El control del inventario es un elemento muy importante para el desarrollo de toda empresa, tanto grandes como en pequeñas y medianas; por lo tanto, es un factor al cual se debe prestar atención y hacer un riguroso seguimiento, ya que una mala distribución de los insumos genera que se presenten no sólo pérdidas en las mercancías, sino que además se incurre en costos de sostenimiento que afecta directamente la correcta y eficiente administración de los recursos. De manera que, es muy importante que las empresas tengan un control de inventarios óptimo, atentamente controlado, vigilado y ordenado, ya que de éste depende el proporcionar y distribuir adecuadamente dichos productos, colocándolo a disposición de las distintas dependencias los insumos en el momento apropiado.

Cabe resaltar que antes de desarrollar programas que contribuyan al mejoramiento de la dependencia, este debe ser socializado con sus empleados, brindarles las condiciones necesarias para que desarrollen adecuadamente sus labores. Teniendo en cuenta la importancia de la motivación dentro de la organización hacia sus trabajadores y que esta es esencial para logra mayores beneficios a la misma, la cual contribuye al mejoramiento y desempeño del trabajador, logrando así implementar cambios positivos dentro de esta, dando como resultado grandes beneficios para la organización.

5. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Una vez iniciado el periodo de las prácticas y teniendo conocimiento de las actividades que se desarrollan en el área asignada, se pudo encontrar que en el almacén y bodega del Hotel Alférez Real no se cuenta con un sistema de manejo de inventarios que regule las entradas y salidas de la organización.

En el Hotel Alférez Real se encuentra el área de servicios generales en el cual se efectuaron las prácticas laborales. En esta área se vienen presentando dificultades al momento de la entrega de los productos de aseo y cafetería, puesto que en las distintas dependencias vienen aumentando los reclamos a la hora de recibir sus pedidos; ya que estos no se están entregando en las cantidades correctas, hay pedidos incompletos, además de que algunos de estos se están extraviando o nunca llegan a su destino debido a la demora que presenta en algunas dependencias al momento de recoger el correspondiente pedido; dando como resultado el inconformismo de las mismas.

Por lo anterior, tenemos en cuenta que la gestión y control de inventarios es un proceso que tiene un gran impacto en todas las áreas operativas de una empresa y a su vez es un aspecto primordial de la administración, ya que cuando no está controlado implica un alto costo y requiere una mayor inversión/efectivo.

Así mismo, cuando la competencia es muy fuerte, las compañías deben contar con una dinámica efectiva que le permita la circulación eficiente de sus mercancías, además de estar en la capacidad de ofrecer un excelente servicio al cliente al quedarse en desabasto. El objetivo es lograr ese equilibrio entre la oferta y la demanda, así como tener confiabilidad en los tiempos de recepción de mercancía del proveedor como en la entrega a los clientes.

También se implementa una plantilla para el control de inventarios diseñada especialmente para las necesidades de la empresa las cuales constituyen un factor esencial, así como en las proyecciones funcionales; puesto que permite garantizar el adecuado, suficiente y oportuno suministro de la mercancía.

5.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el diseño e implementación de un plan de mejoramiento para el control de inventarios de los almacenes del Hotel Alférez Real del área de servicios generales de la empresa Riopaila Castilla, permitirá y garantizará un óptimo desempeño del área?

6. OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un plan de mejoramiento para el control de inventarios de los almacenes del Hotel Alférez Real del área de servicios generales de la empresa Riopaila Castilla ubicado en el municipio de Zarzal-Valle del Cauca, con el fin de disminuir o eliminar las problemáticas encontradas en la cadena de suministros.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la cadena de suministros del Hotel Alférez Real para identificar los principales problemas que se presentan en la entrega de suministros de aseo y cafetería para cada una de las dependencias de la organización.
- Analizar los problemas encontrados en la cadena de suministros para determinar las principales causas y efectos que están nos arrojen, con el fin de proponer un plan de mejoramiento que permita orientar el eje de la propuesta del mismo.
- implementar el plan de mejoramiento por medio de una plantilla de control de inventarios que determine el promedio de inventario que se debe mantener dentro del almacén, que establezca los días de entrega y como se deben controlar la salida de los suministros de aseo y cafetería a cada una de las dependencias.

7. METODOLOGÍA

7.1 TIPO DE ESTUDIO

Teniendo en cuenta las diferentes variables como, tipo de producto, periodicidad de requisición, cantidad, que se analizaron para el diseño de la plantilla de control de inventario en el área de servicios, el informe se apoya en un tipo de investigación descriptiva, que según lo estipulado por Hernández, Fernández y Baptista *“se emplea cuando el objetivo es detallar cómo son y se manifiestan fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Especificando propiedades, características y rasgos del fenómeno que se analice; recolectando información sobre cada una de ellas, para describir lo que se investiga”*.⁵ Partiendo de lo anterior, se recopilará información acorde a la demanda actual por parte de las diversas dependencias respecto a los productos que son requeridos y hacen parte del inventario del área de servicios, a fin de establecer un mayor control en los plazos de pedido de los materiales con las existencias en bodega y los tiempos de requisición que permita disminuir las falencias encontradas en la cadena de suministro.

7.2 ENFOQUE DEL ESTUDIO

Como parte de las técnicas empleadas para la recolección y análisis de la información, el enfoque de la investigación fue cualitativa, pues nos permitió el análisis de datos causa y efecto con los que se logró dar respuesta a la problemática encontrada, que tal y como señala Hernández, Fernández y Baptista, representa el más alto grado de integración o combinación del enfoque cualitativo,

⁵ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación. 4 ed. México: Mac Graw Hill. 2006. p.102.

proceso de investigación, por el cual se agrega complejidad al diseño de estudio y permite contemplar todas las ventajas de cada una de las fases de la investigación.⁶ Por lo tanto, el método cualitativo se valida en la interpretación de las cantidades requeridas, despachadas y existentes en bodega, a partir de lo cual se interpretará la tendencia de requisición de los insumos, permitiendo proyectar el comportamiento de los mismo y por ende establecer un mayor control que aminore sobre existencias o elevados costos de facturación por pedidos.

7.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

7.3.1 Fuentes primarias. Corresponde al personal del área de servicios del Hotel Alférez Real, con quienes interactuó la Aprendiz universitaria, además de la Coordinadora de Servicios al personal, quien se encargó de orientar y supervisar las labores asignadas durante el periodo de práctica. De igual manera, se contó con el apoyo de las diversas áreas con las cuales se logró la identificación de las falencias existentes en la cadena de suministro.

Teniendo en cuenta las distintas dependencias se hizo una entrevista semiestructurada (Anexo D) a algunos de los empleados la cual permitió indagar y así obtener un diagnóstico actual de la cadena de suministros Hotel Alférez Real (Figura 4) precisando cuáles son las inconsistencias de la bodega de almacenaje del área de servicios al personal, las áreas y el personal encargado a las cuales se aplicó la entrevista semiestructurada fueron:

- Recurso humano
- Oficinas fábrica
- Cosecha del valle
- Campamento royal

⁶ Ibíd, p. 21.

7.3.2 Observación directa. Esta técnica de recolección de información es definida por Méndez como: *“el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”*.⁷ Por lo tanto, la observación fue participante directa ya que por medio de esta se logró obtener información sobre los problemas que se estaban presentando al momento de la entrega, despacho y cantidad de mercancía que se encontraba disponible en el almacén permitiendo llevar un registro y control a las variables analizadas que posteriormente sirvieron en el plan de intervención que se planteó a la empresa.

7.3.3 Fuentes secundarias. Consistió en la revisión documental de diferentes tesis, trabajos de grado o investigaciones desarrolladas preliminarmente con las cuales se estableció un horizonte de trabajo para la estructuración de los hallazgos y propuesta de acción para el área de servicios.

7.4 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información recopilada, así como los registros fotográficos y el acceso a formatos, fue previamente autorizados por el jefe inmediato para ser publicado en este documento, cuyo fin es netamente académico.

Se observó de manera directa durante un periodo de tiempo determinado el cual se encamino a la utilización de entrevistas semiestructuradas, y a recabar información en forma verbal, a través de preguntas que se propuso el autor. Se realizó un total de 5 entrevistas semiestructuradas al personal de ingenio Riopaila

⁷ MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Alberto. Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4 ed. México: Editorial Limusa S.A., 2009. p. 251.

del municipio de La Paila-Valle. Los entrevistados fueron los empleados usuarios actuales del almacén, que proporcionarán los datos para la aplicación propuesta.

Asimismo se recolectó información por parte de los trabajadores de las distintas dependencias y se realizaron entrevistas a los mismos de los cuales se logró obtener sustentos prácticos que brindaron una mejor acción en el campo para la investigación.

8. MARCO TEÓRICO

El control de inventarios. Se refiere a la optimización de cada una de sus etapas; tales como, aprovisionamiento, nivel de existencias, costos, almacenamiento y su disposición final, ya sea su venta o producción.

García afirma que “el control de inventarios es una de las actividades más complejas, ya que debe enfrentarse a intereses y consideraciones en conflicto por las múltiples incertidumbres que encierran, su planeación y ejecución implican la participación activa de varios segmentos de la organización, como ventas, finanzas, compras, producción y contabilidad”⁸.

De la misma manera Foster considera que “el control de inventarios es el proceso de supervisar y controlar los artículos que se usan en la preparación de alimentos y bebidas”⁹. En ese sentido para obtener un control de inventarios la administración debe supervisar las compras, entradas y salidas de almacén, su resguardo y su contabilización.

Para lograr un control en los inventarios se hace necesario verificar los siguientes elementos:

- **Documentos.** Dentro de estos tenemos, reserva de material o de pedido, formato o lista de chequeo manual el cual nos indica las salidas del inventario.
- **Nivel de Existencias.** Son las cantidades de mercancía que se adquieren según las necesidades de cada una de las áreas, consumo y capacidad de almacenamiento.
- **Stock de Seguridad.** Son las cantidades adquiridas para eventuales aumentos en los requerimientos.

⁸ GARCIA, Alfonso. Planeación y Control de Inventarios. México. Editorial Trillas. 2002. p. 13.

⁹ FOSTER, Dennis. Alimentos y Bebidas, Operaciones, Métodos y Control de Costos. México. McGraw-Hill. 1995. p. 162.

- **Stock Mínimo.** Son las cantidades mínimas que deben permanecer en el almacén; consta del stock de seguridad sumado el promedio con el que debe contar el almacén.
- **Stock Máximo.** Son las cantidades máximas que pueden estar almacenadas.
- **Requisición o Pedido.** Son las solicitudes de productos para proveer las existencias.
- **Almacenamiento.** Es el resguardo de las materias y productos de aseo y cafetería del almacén del Hotel Alférez Real.
- **Conteo Físico de Existencias.** Es la conciliación física de las existencias versus las cantidades encontradas en el formato o lista de chequeo manual.

9. MARCO CONTEXTUAL

Características generales municipio de Zarzal, Valle del Cauca:

- Categoría municipal: 6
- Extensión Km²: 362
- % área del municipio sobre área departamental: 0,9%
- Densidad poblacional (personas por km²): 127,4
- Temperatura promedio: 24° C
- Altura MSNM 916
- Total población en el municipio: 46.600
- Población según Género: Del total de la población de Zarzal el 47,9% son hombres y el 52,1% mujeres.
- Población según Distribución: Cabecera municipal: 70,66% Rural: 29,34%.

Zarzal es una de las regiones de mayor producción de caña de azúcar, la gran riqueza agrícola del departamento, tierra de los ingenios azucareros como Riopaila y La Fábrica de Dulces Colombina.¹⁰ La mayor parte del territorio es plano y corresponde al fértil valle del río Cauca, el norte y al oriente se encuentran algunos accidentes orográficos de escasa elevación, que hacen parte de la vertiente occidental de la Cordillera Central de los Andes, entre ellos se destacan el cerro de Pandeazúcar, los altos de La Aurora y Montenegro, la sierra del Salado y la sierra de Zarzal.¹¹

Zarzal basa su economía primordialmente en el cultivo intensivo de la caña de azúcar, a pequeñas y medianas empresas en el sector metalúrgico y de

¹⁰ ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZARZAL EN VALLE DEL CAUCA. Nuestro municipio. 2020 [en línea] Disponible en internet: <http://www.zarzal-valle.gov.co/municipio/nuestro-municipio>

¹¹ EL TIEMPO. Zarzal Valle. 03 de julio 1995. Nuestro municipio. 2020 [en línea] Disponible en internet: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-360039>

distribuciones, también es de gran importancia su gran empuje comercial, ya que existen en el municipio gran cantidad de almacenes de ventas de productos de primera necesidad. Aunque su principal actividad económica es el cultivo de la caña de azúcar, que ocupa más de 7.000 hectáreas y su procesamiento para la obtención de azúcar, dulces, panela, miel y otros derivados. Produce, además, maíz, algodón, soya, yuca, plátano, arroz, y cacao. Son importantes también, la ganadería y el comercio. Zarzal tiene para los aficionados al deporte, El Club de Caza, Pesca y Tiro Los Guacos y El Cartódromo Internacional Zarzal. El Paseo Ecoturístico La Paila Sevilla, El Paseo Vial Zarzal - La Paila. Su lago de Pesca Deportiva El Placer y en su río La Paila agradables balnearios naturales. Como sitios naturales más importantes están: Bosque de Caracolías, Parque Recreacional Cumba, Río La Paila, El Cerro Caré y El Pan de Azúcar.¹²

Sus tierras se distribuyen en los pisos térmicos: cálido 262 Km². y medio 100 Km²., regadas por los ríos Cauca y La Paila, además de algunos corrientes menores. Limita por el norte con La Victoria; por el oriente con Sevilla; por el sur con Bugalagrande; y por el occidente, con Bolívar y Roldanillo.¹³

De acuerdo con las proyecciones de población del DANE, el número de habitantes de la región para el año 2017 es de 346.966 personas, participando con el 7,4% de la población del departamento. En el área urbana se concentra el 75,7% y en el área rural el restante 24,3 %; la población femenina es del 51,2% y la masculina del 48,8%. En el municipio de Tuluá se concentra la mayor parte de los habitantes de la región con 216.619 personas, es decir, el 62,4%, luego Zarzal con el 13,3% siendo las dos localidades de mayor población.¹⁴

¹² VALLE. Zarzal. 2020 [en línea] Disponible en internet: <https://soyvalle.com/index.php> SOY /region-central/zarzal.

¹³ MURIEL, William Andrés. Diseño del plan territorial de salud para el municipio de Zarzal, Valle del Cauca. Trabajo de Grado. Administrador de Empresas. Facultad de Ciencias de la Administración. Zarzal: Universidad del Valle, 2017. p. 51.

¹⁴ CÁMARA DE COMERCIO DE TULUÁ. Informe demográfico, económico y social de la región área de influencia de la Cámara de Comercio de Tuluá. p. 22. [en línea] Disponible en internet:

La Paila ha sido identificada como uno de los territorios con mayor oportunidad para la inversión empresarial, en razón a su ubicación estratégica, a la excelente conectividad vial y a la disponibilidad de servicios.¹⁵

Tabla 1. Población de la región por área de influencia de la Cámara de Comercio de Tuluá

Municipios	Total población	Part. %	Urbana %	Rural %	masculina %	Femenina %
Andalucía	17.760	5,1	82,8	17,2	48,7	51,3
Bolívar	13.131	3,8	25,7	74,3	51,1	48,9
Bugalagrande	21.075	6,1	56,6	43,4	50,9	49,1
Riofrío	14.258	4,1	33,7	66,3	51,1	48,9
Trujillo	17.983	5,2	45,8	54,2	52,5	47,5
Tuluá	216.619	62,4	86,4	13,6	48,0	52,0
Zarzal	46.140	13,3	70,7	29,3	48,5	51,5
Total región	346.966	100,0	75,7	24,3	48,8	51,2
Valle del Cauca*	4.708.262	7,4	87,6	12,4	48,4	51,6

Fuente DANE.

* El porcentaje de total población se refiere a la participación de la región en el departamento del Valle.

Entre las empresas inscritas se observa que el sector Agropecuario es el mayor generador de empleo del municipio, con un total de 1.821. Le sigue en su orden, la industria que participa con un total de 1.783 personas empleadas, de los cuales el 90% corresponden a la empresa Colombina e Ingenio Riopaila S.A. la más representativa con relación al número de empresas por actividad, el sector más representativo es el comercio, con un 60.2% del total, seguido del sector servicios, que representa el 17.5%, y genera 293 empleos directos.¹⁶

<https://camaratulua.org/wp-content/uploads/2016/02/calidad/page/INFORME ECON%93MICO-DE-LA-JURISDICCION%93N-2016-1.pdf>

¹⁵ Ibíd. p. 29.

¹⁶ HERNÁNDEZ IDÁRRAGA, Geraldinne y VARGAS SUÁREZ, Sandra Milena. Marketing online en las pymes del municipio de Zarzal Valle del Cauca, Colombia. Trabajo de Grado. Administrador de Empresas. Facultad de Ciencias de la Administración. Zarzal: Universidad del Valle, 2014. p. 38.

10. MARCO LEGAL

10.1 MEDICIÓN BAJO EL NUEVO MARCO NORMATIVO

En el nuevo Marco Normativo, emitido por la Contraloría General de la Nación el 8 de septiembre del 2014, se establecen dos momentos importantes en la medición del inventario:

1. Medición inicial
2. Medición posterior.
3. Medición inicial

Los inventarios generalmente se miden por el costo de adquisición o transformación. Ahora bien, los inventarios de un prestador de servicios se miden por los costos en los que se haya incurrido y que estén asociados con la prestación del mismo.

El costo de adquisición se conforma de:

- Precio de compra.
- Aranceles.
- Otros impuestos no recuperables.
- Transporte.
- Almacenamiento.
- Otras erogaciones necesarias para poner los inventarios en condición de uso.

Se debe tener en cuenta que, para los inventarios de los productos agrícolas, el costo de adquisición corresponde al valor razonable en el punto de cosecha o recolección.

Las cargas financieras no hacen parte del costo de adquisición. Si los plazos pactados se alargan más allá de los términos normales de crédito, la diferencia entre el pago aplazado y el valor de contado se reconocerá como “gasto por intereses” a lo largo del período de financiación.

10.2 COSTO DE TRANSFORMACIÓN

El costo de transformación se conforma de:

- Erogaciones y cargos diferidos e indirectos relacionados con la elaboración de bienes y la prestación de servicios.
- Valor de los inventarios utilizados y de los cargos asociados con la transformación de las materias primas.
- Costo de las depreciaciones.
- Costo de la amortización.

10.3 COSTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El costo de prestación de servicios se compone de:

- Erogaciones.
- Cargos de mano de obra.
- Materiales.
- Costos indirectos en los que se haya incurrido y que estén asociados a la prestación del mismo.

10.4 MEDICIÓN POSTERIOR

Los inventarios se medirán, con posterioridad al reconocimiento inicial, al menor entre el valor neto de realización y el costo. Para la medición de las materias

primas y suministros necesarios para la producción del inventario, se tendrá en cuenta el menor valor entre el costo y el valor de reposición.¹⁷

10.5 DECRETO 2649 DE 1993

Por el cual se reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia

Artículo 63. Inventarios. Los inventarios representan bienes corporales destinados a la venta en el curso normal de los negocios, así como aquellos que se hallen en proceso de producción o que se utilizarán o consumirán en la producción de otros que van a ser vendidos.

El valor de los inventarios, el cual incluye todas las erogaciones y los cargos directos e indirectos necesarios para ponerlos en condiciones de utilización o venta, se debe determinar utilizando el método PEPS (Primeros en Entrar, Primeros en Salir), UEPS (últimos en Entrar, Primeros en Salir), el de identificación específica o el promedio ponderado. Normas especiales pueden autorizar la utilización de otros métodos de reconocido valor técnico.

Para reconocer el efecto anual de la inflación y determinar el costo de ventas y el inventario final del respectivo año, se debe:

1. Ajustar por el PAAG anual el inventario inicial, esto es, el poseído al comienzo del año.

¹⁷ BERMÚDEZ GÓMEZ, Hernando. Inventarios para empresas del sector público que no cotizan en el mercado de valores. 18 de agosto de 2016. [en línea] Disponible en internet: <https://actualicese.com/inventarios-para-empresas-del-sector-publico-que-no-cotizan-en-el-mercado-de-valores/>

2. Ajustar por el PAAG mensual acumulado, las compras de inventarios realizadas en el año, así como los demás factores que hagan parte del costo, con excepción de los que tengan una forma particular de ajuste.

Sobre una misma partida, por un mismo lapso, no se puede realizar un doble ajuste. Esta norma se debe tener en cuenta para los trasposos de inventarios durante el proceso productivo. Para reconocer el efecto mensual de la inflación, cuando se utilice el sistema de inventario permanente, se debe ajustar por el PAAG mensual el inventario poseído al comienzo de cada mes. Cuando se utilice el sistema denominado juego de inventarios se deben ajustar además los saldos acumulados en el primer día del respectivo mes en las cuentas de compras de inventarios y de costos de producción, cuando las mismas no tengan una forma particular de ajuste. Los valores correspondientes a operaciones realizadas durante el respectivo mes no son objeto de ajuste.

En una y otra opción, el inventario final y el costo de ventas deben reflejar correctamente los ajustes por inflación correspondientes, según el método que se hubiere utilizado para determinar su valor. Al cierre del período deben reconocerse las contingencias de pérdida del valor expresado de los inventarios, mediante las provisiones necesarias para ajustarlos a su valor neto de realización. Sin perjuicio de lo dispuesto por normas especiales, para la preparación de estados financieros de períodos intermedios es admisible determinar el costo del inventario y reconocer las contingencias de pérdida con base en estimaciones estadísticas.¹⁸

¹⁸ NIIF.COM.CO. Decreto 2649 de 1993: Reglamento general de contabilidad. 2020. [en línea] Disponible en internet: <https://niif.com.co/decreto-2649-1993/>

11. DIAGNÓSTICO

Las actividades asignadas en el área de servicios del Hotel Alférez Real (ver anexo A), permitió establecer el proceso que se lleva a cabo respecto a las tareas de almacenamiento, control de inventario, distribución, suministro y producción, las cuales se describen a continuación como son desarrolladas de manera cotidiana; así mismo se enfatiza en los hallazgos y oportunidades de mejora que se lograron detectar en las labores de trabajo.

11.1 ALMACENAMIENTO

Este proceso se divide en varias etapas, las cuales son recepción, almacenamiento y despacho.

11.1.1 Recepción. Esta etapa comienza con la llegada de la mercancía al Hotel Alférez Real, el funcionario de mensajería de Servicios Generales del Hotel es el encargado de retirar los productos del almacén de abastecimiento con su respectiva reserva de materiales (documento utilizado para poder retirar la mercancía del almacén, donde se registran las cantidades de los productos despachados y entregados) y traerla al punto de destino, que en este caso es la bodega del Hotel Alférez Real.

Luego de entregar la lista de reservas de materiales a la persona encargada de recibir el pedido (Aprendiz universitaria), el transportador y mensajero se encarga de colocar la mercancía en la bodega del Hotel Alférez Real, mientras esto sucede la aprendiz universitaria va contando las cajas para revisar que la cantidad que están en la reserva de material concuerden con las que están siendo entregadas, después de revisar, se firma la constancia de recibido por ambas partes y se procede a rectificar las cantidades con la Coordinadora de Servicios al

personal. Si no hay pendientes (tareas a realizar por parte de la aprendiz universitaria) en el almacén se procede a revisar caja por caja verificando que las cantidades que están en cada una concuerden con las unidades y referencias que se encuentran en la reserva de material.

Dado el caso que las cajas vengan abiertas se revisa la mercancía junto con el mensajero encargado, en cambio si las cajas están selladas solo se cuenta el número de cajas. Es importante que el Aprendiz Universitario revise cada uno de los productos, ya que según lo dicho por la Coordinadora de Servicios al Personal los del almacén nunca despacha el pedido completo siempre hay productos faltantes.

11.1.2 Almacenamiento de mercancía. Todo comienza con la distribución y organización de los productos, cuando no hay suficiente espacio en los anaqueles o en bodega se procede a dejar la mercancía en las cajas en el piso, cuidando siempre de que estas no obstruyan el paso, evitando de esta forma reducir cualquier tipo de riesgo. Las cajas desocupadas son puestas a disposición de la Compañía de aseo (IDLA) para proceder a su reciclaje. Después el proceso continuo con la verificación de las cantidades, normalmente la aprendiz universitaria se encarga de realizar esta verificación y si encuentra escases de productos anota en la lista de pedidos y procede a informar a la Coordinadora de Servicios al Personal, la cual es la que concluye cuantas son las unidades van a ser requeridas de acuerdo a la demanda mensual, basándose en su criterio y experiencia, esto se realiza en los primeros días de cada mes.

11.1.3 Despacho. Por último, se encuentra la etapa de despacho, la cual inicia con la solicitud de mercancía por medio de una lista de insumos de cafetería y aseo, con la cantidad que necesitan y el área que la requiere, en primer lugar se debe ir a la bodega a despachar el pedido, es allí donde se ve la ausencia de mercancía en algunas ocasiones luego de verificar esto, se prosigue a despachar

pedido con las cantidades que hayan en existencia y según el orden de prioridad del área, este varía dependiendo el área en cuestión (pues ya que la fábrica, oficinas centrales, casa presidencial y proveeduría llegan proveedores y accionistas todo el tiempo, es por eso que estas tiene prioridad a la hora del despacho). Normalmente esta actividad es realizada por la estudiante en práctica del Hotel Alférez Real, luego de alistar el pedido la estudiante procede a dejar el pedido afuera de la bodega debidamente empacado y marcado en costales o cajas para que cada una de las áreas puedan retirar su pedido teniendo siempre en cuenta que deben respetar los pedidos de las otras áreas.

11.2 CONTROL DE INVENTARIOS

El Hotel Alférez Real no tiene un control de inventarios definido, ya que este lo realizan de manera manual cada principio de mes cuando se requiere hacer el pedido, es así cuando la Coordinadora de Servicios al Personal necesita datos sobre la cantidad de productos que dispone se debe ir a la bodega a hacer el conteo restante de las unidades existentes (en muchas ocasiones se entregan pedidos de manera informal , sin que se cuente con una lista de pedidos), debido a inconsistencia en la entrega de productos (agotados o perdidas). Para realizar este conteo, la aprendiz va a la bodega con una lista de pedido para hacer la verificación de las cantidades de productos de aseo y cafetería que están almacenadas, para poder así hacer el pedido de los nuevos elementos según el requerimiento. (Ver Anexo C).

11.3 ESLABÓN DE DISTRIBUCIÓN

En este eslabón podemos encontrar que, dentro de la cadena de suministro del Hotel Alférez Real, está conformada solo por este único eslabón de distribución o transporte.

11.3.1 Proceso de distribución o transporte. La mercancía se encuentra empacada y marcada en sus debidos costales o cajas lista para su distribución, cada empleada del IDLA (Instituto para el Desarrollo de la Paila) empresa encargada de llevarla hasta el área designada, aunque muchas veces se presentan inconvenientes debido al peso que estas presentan y es allí donde se puede evidenciar que terceros son los encargados de llevar la mercancía a las distintas dependencias. En algunas ocasiones cuando esto sucede las áreas se quejan por perdidas de la mercancía o se genera confusiones en las entregas (dejan los pedidos en otros lugares por desconocimiento del proceso).

11.3.2 Oportunidades de mejora a lo largo de la cadena de suministro del Hotel Alférez Real. Después de haber realizado una descripción precisa de cada uno de los eslabones que hacen parte de la cadena de suministro del Hotel Alférez Real se llevó a cabo la identificación de las problemáticas presentadas en cada uno de estos.

11.4 ESLABÓN DE SUMINISTRO

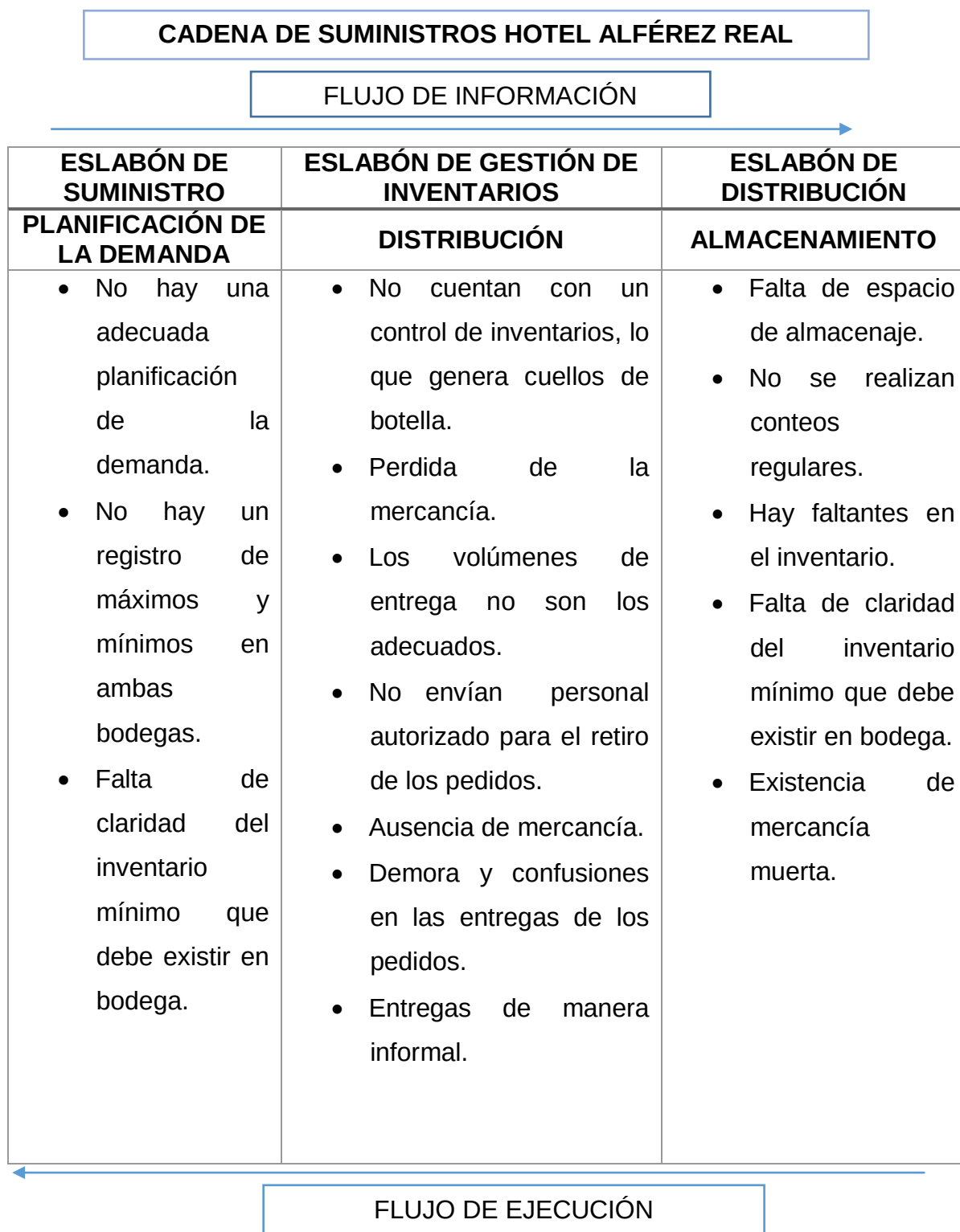
En el eslabón de suministro se encontraron algunas oportunidades para el fortalecimiento del proceso de planificación de la demanda. En primer lugar la Coordinadora no realiza un estudio del comportamiento de la demanda de la mercancía ni la pronostica, realiza los pedidos basada en reservas de materiales antiguas sin importar que el nivel de inventario que se encuentre en el momento sea bajo, no se tienen en cuenta que hay temporadas en las cuales la demanda aumenta y se ve afectada por desabastecimiento en algunos productos de primera necesidad; adicional a esto el almacén de abastecimiento también presenta inconvenientes a la hora de poner a disposición los productos a las distintas áreas por falta de estos, pues en muchas ocasiones dichos productos tarda en llegar hasta casi un mes lo que ocasiona que se vean atrasadas las entregas de esto,

acumulando los requerimientos para que cuando falta algún producto en el próximo pedido deberán ser entregadas de manera doble.

11.5 ESLABÓN DE GESTIÓN DE INVENTARIOS

En último lugar se encuentra el eslabón en el que se basa el desarrollo de este proyecto, con los hallazgos antes expuestos se pudo concluir que es en el despacho y control de inventarios (Plantilla para el control de inventarios), donde podemos encontrar un gran número de oportunidades de mejora, como lo son la presencia de falta de planificación de los inventarios, faltante - pérdida de mercancía (envían a personal inadecuado para retirar los pedidos, no recogen los pedidos en las fechas estipuladas, el almacén no envía las cantidades exactas siendo estos algunos de los causantes de las pérdidas de productos e inconformidades por parte de las distintas áreas abastecidas), no se cuenta con un nivel mínimo de inventario, ni un inventario de seguridad (no se tiene en cuenta las fechas en que sube la demanda de las áreas), no se realizan inventarios de manera regular y en algunas ocasiones no se cuenta con el espacio suficiente para el almacenaje de los productos encontrando de esta manera inventarios muertos que al no circular impiden en muchas ocasiones que no haya espacio de almacenaje.

Figura 4. Diagnóstico actual de la cadena de suministros Hotel Alférez Real



Fuente: elaboración propia

En la figura 4, se localizan que los tres eslabones son de suma importancia, pero el eslabón más significativo es el eslabón de gestión de inventarios, donde se encuentra referenciado como distribución, el cual indica las problemáticas u oportunidades de mejora, es allí donde se centra la investigación para hacer nuestra práctica empresarial, se debe tener en cuenta que lo presentado desea mejorar las problemáticas allí presentadas con el cual se genere un mejor control de la mercancía y se establezcan parámetros en las entregas.

Tabla 2. Análisis de las variables internas y externas

OPORTUNIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Se lleva un control detallado de todas las entregas. • Uso de sistemas de control que permiten una visualización al instante. • Manejo adecuado y correcto de los insumos. • Una correcta medición del Stock. • Análisis de rotación de insumos.	• Mal manejo del control de inventario. • Debe tener un constante seguimiento del control de inventarios. • Alteraciones del nivel de inventario del almacén. • Restricción en el abastecimiento	• Estandarizar los procesos. • Orden y buena distribución a la hora de entregar y recibir los suministros por parte de cada una de las áreas. • Terminar con las quejas que se venían presentando. • Mayor control del inventario.	• Falta de Stock. • Falta de productos de mayor rotación. • Falta de mínimos y máximos

Fuente: elaboración propia

La tabla 2, presenta las variables que a nivel externo (oportunidades y amenazas) e interno (fortalezas y debilidades) se lograron identificar como parte del diagnóstico estratégico y situacional realizado al área de servicios del Hotel Alférez Real, el análisis implica identificar los elementos que están afectando las variables en donde los factores internos y su inadecuado funcionamiento produce una mala ejecución de los objetivos en la gestión de inventarios; mientras que en los factores externos podemos encontrar oportunidades y amenazas que de tomarlas de manera positiva lograran dar mejora al plan de acción que se desea obtener.

12. PLAN DE ACCIÓN O INTERVENCIÓN

A partir de las evidencias encontradas en el proceso de diagnóstico al Área de Servicios al Personal y las falencias existentes especialmente en control al inventario que se maneja con regularidad en la dependencia; se procedió a diseñar una plantilla de control de inventario, por medio de un formato creado en la herramienta informática de Microsoft Excel, donde se insertaron diversos campos, que fueron alimentados con la información existente respecto a: la periodicidad de control de insumos, las diversas dependencias que realizan la requisición de elementos de cafetería o aseo, la cantidad despachada, los productos existentes en bodega y los restantes.

Para el control de los insumos, el formato diseñado tuvo una periodicidad semanal donde se logró establecer las necesidades de requisición por las diferentes dependencias, así como las cantidades y los productos con mayor demanda, de este modo se pudo establecer con mayor precisión las cantidades despachadas, así como las existencias en bodega; con la finalidad de realizar la solicitud al proveedor sobre productos y cantidades precisas y dando una mejor rotación a la mercancía, así como eliminar los requerimientos sobre insumos que no tienen alta rotación y se van acumulando en bodega, lo cual se traduce en gastos innecesarios y en mercancía que más adelante se debe dar de baja por obsolescencia o caducidad.

A continuación, se muestra la plantilla diseñada, así como los campos descritos anteriormente y el control sobre las existencias en despacho, bodega y almacenaje. Los datos corresponden al mes de octubre de 2018 con periodicidad semanal y quincenal partiendo de la (tabla 3) en donde se divulgo y se puso en marcha dicha plantilla la cual logro dar una mejor organización, despacho reduciendo así los inconvenientes que se venían presentando.

Tabla 3. Plantilla control inventario – primera semana octubre 2018



CONTROL PARA ENTREGA DE ELEMENTOS ASEO Y CAFETERIA -2018

SEMANAL	DETALLE	HOTEL ALFEREZ REAL	OFICINAS CENTRALES	CAMPO	RECURSO HUMANO	OFICINAS FABRICA	AUDITORIO	CENTRO DE SALUD	ALMACEN	PROYECTOS	CASA 26 Y 71	LABORATORIO	CORRALITO	COSECHA DEL VALLE	CASA 97	CARPINTERIA	CAMPAMENTO ROYAL	CANTIDAD DESPACHADA	PRODUCTOS EN BODEGA	CANT. DEL INVENTARIO ALMACENADO	INVENTARIO RESTANTE BODEGA
OCTUBRE 2018	AGUA AROMATICA		2		2	2	2	2		2	3							15	AGUA AROMATICA		-15
	CAFÉ PAQUETE 500 GRAMOS	1	4	3	3	4	2	2		2	3					1		25	CAFÉ PAQUETE 500 GRAMOS		-25
	SERVILETA FAMILIA	1	2	1	2		2			2		1						11	SERVILETA FAMILIA		-11
	JABON LIQUIDO ESPUMOSO				2		2	2								2		8	JABON LIQUIDO ESPUMOSO		-8
	VASO ICOPOR	1			1		3	1				5						11	VASO ICOPOR		-11
	AZUCAR				2		1	2				1			1			7	AZUCAR		-7
	TOALLA DESECHABLE XROLLO																	0	TOALLA DESECHABLE XROLLO		0
	MEZCLADOR PLASTICO					1	2			1		1						5	MEZCLADOR PLASTICO		-5
	ACABADO SELLADOR X RACIÓN																	0	ACABADO SELLADOR X RACIÓN		0
	AMBIENTADOR FABULOSO	2									1				1			4	AMBIENTADOR FABULOSO		-4
	BLANQUEADOR	2													1			3	BLANQUEADOR		-3
	CERA BLANCA X RACIÓN																	0	CERA BLANCA X RACIÓN		0
	CEPILLO CON CABO																	0	CEPILLO CON CABO		0
	AXON																	0	AXON		0
	DESTAPA CAÑERIAS X RACIÓN																	0	DESTAPA CAÑERIAS X RACIÓN		0
	DESTAPA SANITARIOS X RACIÓN																	0	DESTAPA SANITARIOS		0
	DISCO ROJO																	0	DISCO ROJO		0
	DISCO CAFÉ																	0	DISCO CAFÉ		0
	DISCO BLANCO																	0	DISCO BLANCO		0
	REMOVEDOR PARA PISOS																	0	REMOVEDOR PARA PISOS		0
	REACONDICIONADOR TEMPO X RACIÓN																	0	REACONDICIONADOR TEMPO		0
	ESCOBA CERDA DURA																	0	ESCOBA CERDA DURA		0
	ESCOBA CERDA SUAVE																	0	ESCOBA CERDA SUAVE		0
	GANCHO METALICO																	0	GANCHO METALICO		0
	JABON EN POLVO	6																6	JABON EN POLVO		-6
	JABON AROMATICO TOCADOR	10													5			15	JABON AROMATICO TOCADOR		-15
	JABON PARA ROPA-BARRA	1																1	JABON PARA ROPA-BARRA		-1
	MECHA PARA TRAPEADOR																	0	MECHA PARA TRAPEADOR		0
	PAPEL HIGENICO ROLLO 30														4			4	PAPEL HIGENICO ROLLO 30		-4
	PAPEL HIGENICO JUMBO 400	2	1	2	2		2			1						3		13	PAPEL HIGENICO JUMBO 400		-13
	PASTA AROMATICA BAÑO											2						2	PASTA AROMATICA BAÑO		-2
	GUAPES																	0	GUAPES		0
	SABRA																	0	SABRA		0
	SUAVISANTE TEXTIL X RACIÓN																	0	SUAVISANTE TEXTIL X RACIÓN		0
	SWING TRAPERERO DIARIO X RACIÓN	1																1	SWING TRAPERERO DIARIO X RACIÓN		-1
	LIMPIA VIDRIOS X RACIÓN																	0	LIMPIA VIDRIOS POR RACIÓN		0
	JABON HOTEL PETALITO X PAQ.	2																2	JABON HOTEL PETALITO		-2
	VASO DESECHABLE X UNID.																		VASO DESECHABLE X UNID.		0
	VASO ECOLOGICO 7oz																		VASO ECOLOGICO 7oz		0
	VASO ECOLOGICO 4oz																		VASO ECOLOGICO 4oz		0
	JABON EN POLVO LAVOMATIC																		JABON EN POLVO LAVOMATIC		0
	GUANTE DE CAUCHO DOMES																	0	GUANTE DE CAUCHO DOMES		0

Fuente: Autora del informe

Tabla 4. Plantilla control inventario – segunda semana octubre 2018

SEMANAL	DETALLE	HOTEL ALFEREZ REAL	OFICINAS CENTRALES	CAMPO	RECURSO HUMANO	OFICINAS FABRICA	AUDITORIO	CENTRO DE SALUD	ALMACEN Y BODEGA	PROYECTOS	CASA 26 Y 71	LABORATORIO	COROZALITO	COSECHA DEL VALLE	CASA 97	CARPINTERIA	CAMPAMENTO ROYAL	CANTIDAD DESPACHADA	PRODUCTOS EN BODEGA	CANT. DEL INVENTARIO ALMACENADO	INVENTARIO EN BODEGA
	AGUA AROMATICA																	0	AGUA AROMATICA		0
	CAFÉ PAQUETE 500 GRAMOS		3	3	3	4	2	1	2	2		3	1			1		25	CAFÉ PAQUETE 500 GRAMOS		-25
	SERVILLETA FAMILIA		1		2				2	1								6	SERVILLETA FAMILIA		-6
	JABON LIQUIDO ESPUMOSO		1	1				1	1	1								5	JABON LIQUIDO ESPUMOSO		-5
	VASO ICOPOR		1				2	1	1	1			3					9	VASO ICOPOR		-9
	AZUCAR						2	2										4	AZUCAR		-4
	TOALLA DESECHABLE XROLLO																	0	TOALLA DESECHABLE XROLLO		0
	MEZCLADOR PLASTICO					1		1	2			2						6	MEZCLADOR PLASTICO		-6
	ACABADO SELLADOR X RACIÓN																	0	ACABADO SELLADOR X RACIÓN		0
	AMBIENTADOR FABULOSO								1									1	AMBIENTADOR FABULOSO		-1
	BLANQUEADOR																	0	BLANQUEADOR		0
	CERA BLANCA X RACIÓN																	0	CERA BLANCA X RACIÓN		0
1	CEPILLO CON CABO																	0	CEPILLO CON CABO		0
6	AXION																	0	AXION		0
	DESTAPA CAÑERIAS X RACIÓN																	0	DESTAPA CAÑERIAS X RACIÓN		0
D	DESTAPA SANITARIOS X RACIÓN																	0	DESTAPA SANITARIOS X RACIÓN		0
E	DISCO ROJO																	0	DISCO ROJO		0
	DISCO CAFÉ																	0	DISCO CAFÉ		0
O	DISCO BLANCO																	0	DISCO BLANCO		0
C	REMOVEDOR PARA PISOS																	0	REMOVEDOR PARA PISOS		0
T	REACONDICIONADOR TEMPO X RACIÓN																	0	REACONDICIONADOR TEMPO X RACIÓN		0
U	ESCOBA CERDA DURA																	0	ESCOBA CERDA DURA		0
B	ESCOBA CERDA SUAVE																	0	ESCOBA CERDA SUAVE		0
R	GANCHO METALICO																	0	GANCHO PLAST. AMARILLO		0
E	JABON EN POLVO								1									1	JABON EN POLVO		-1
	JABON AROMATICO TOCADOR																	0	JABON AROMATICO TOCADOR		0
2	JABON PARA ROPA-BARRA																	0	JABON PARA ROPA-BARRA		0
0	MECHA PARA TRAPEADOR																	0	MECHA PARA TRAPEADOR		0
1	PAPEL HIGENICO ROLLO 30								2		5							7	PAPEL HIGENICO ROLLO 40 MTS.		-7
8	PAPEL HIGENICO JUMBO 400		2		2				2				1					9	PAPEL HIGENICO JUMBO 400 MTS		-9
	PASTA AROMATICA BAÑO								4			3						7	PASTA AROMATICA BAÑO+W80:W81		-7
	GUAPES																	0	GUAPES		0
	SABRA																	0	SABRA		0
	SUAVISANTE TEXTIL X RACIÓN																	0	SUAVISANTE TEXTIL X RACIÓN		0
	SWING TRAPERO DIARIO X RACIÓN																	0	SWING TRAPERO DIARIO X RACIÓN		0
	LIMPIA VIDRIOS X RACIÓN																	0	LIMPIA VIDRIOS X RACIÓN		0
	JABON HOTEL PETALITO X PAQ.																	0	JABON HOTEL PETALITO X PAQ.		0
	VASO DESECHABLE X UNID.						25	25										50	VASO DESECHABLE X UNID.		-50
	VASO ECOLOGICO 7oz																	0	VASO ECOLOGICO 7oz		0
	VASO ECOLOGICO 4oz																	0	VASO ECOLOGICO 4oz		0
	JABON EN POLVO LAVOMATIC																	0	JABON EN POLVO LAVOMATIC		
	GUANTE DE CAUCHO DOMES																	0	GUANTE DE CAUCHO DOMES		0

Fuente: Autora del informe

Tabla 5. Plantilla control inventario – tercera semana octubre 2018

SEMANAL	DETALLE	HOTEL ALFEREZ REAL	OFICINAS CENTRALES	CAMPO	RECURSO HUMANO	OFICINAS FABRICA	AUDITORIO	CENTRO DE SALUD	ALMACEN	PROYECTOS	CASA 26 Y 71	LABORATORIO	COROZALITO	COSECHA DEL VALLE	CASA 97	CARPINTERIA	CAMPAMENTO ROYAL	CANTIDAD DESPACHADA	PRODUCTOS EN BODEGA	CANT. DEL INVENTARIO ALMACENADO	INVENTARIO RESTANTE BODEGA
	AGUA AROMATICA				1													1	AGUA AROMATICA	2	1
	CAFÉ PAQUETE 500 GRAMOS	1	2	2	2	3	2	1		2		2						17	CAFÉ PAQUETE 500 GRAMOS	28	11
	SERVILETA FAMILIA	1	2	2	1			1		2		2						11	SERVILETA FAMILIA	44	33
	JABON LIQUIDO ESPUMOSO		1	2						1		2						6	JABON LIQUIDO ESPUMOSO	20	14
	VASO ICOPOR						2	1					2					5	VASO ICOPOR	55	50
	AZUCAR		2	1	2			1		2			1					9	AZUCAR	129	120
	TOALLA DESECHABLE XROLLO	2	2	2	2		2	2		2		2	1					17	TOALLA DESECHABLE XROLLO	60	43
	MEZCLADOR PLASTICO		1		1	1				1							3	7	MEZCLADOR PLASTICO	15	8
	ACABADO SELLADOR X RACIÓN																	0	ACABADO SELLADOR X RACIÓN	0	0
	AMBIENTADOR FABULOSO	2										1			1			4	AMBIENTADOR FABULOSO	8	4
	BLANQUEADOR	2													1			3	BLANQUEADOR	13	10
	CERA BLANCA X RACIÓN																	0	CERA BLANCA X RACIÓN	0	0
2	CEPILLO CON CABO																	0	CEPILLO CON CABO	1	1
2	AXION																	0	AXION	9	9
	DESTAPA CAÑERIAS X RACIÓN																	0	DESTAPA CAÑERIAS X RACIÓN	0	0
O	DESTAPA SANITARIOS X RACIÓN																	0	DESTAPA SANITARIOS X RACIÓN	0	0
C	DISCO ROJO																	0	DISCO ROJO	7	7
T	DISCO CAFÉ																	0	DISCO CAFÉ	7	7
U	DISCO BLANCO																	0	DISCO BLANCO	4	4
B	REMOVEDOR PARA PISOS																	0	REMOVEDOR PARA PISOS	0	0
R	REACONDICIONADOR TEMPO X RACIÓN																	0	REACONDICIONADOR TEMPO X RACIÓN	4	4
E	ESCOBA CERDA DURA																	0	ESCOBA CERDA DURA	8	8
	ESCOBA CERDA SUAVE																	0	ESCOBA CERDA SUAVE	20	20
D	GANCHO PLAST. AMARILLO																	0	GANCHO PLAST. AMARILLO	8	8
E	JABON EN POLVO																	0	JABON EN POLVO	28	28
	JABON AROMATICO TOCADOR	8													3		2	13	JABON AROMATICO TOCADOR	49	36
2	JABON PARA ROPA-BARRA	1																1	JABON PARA ROPA-BARRA	22	21
0	MECHA PARA TRAPEADOR																	0	MECHA PARA TRAPEADOR	17	17
1	PAPEL HIGENICO ROLLO 40 MTS.	8			2										4			14	PAPEL HIGENICO ROLLO 40 MTS.	69	55
8	PAPEL HIGENICO JUMBO 400 MTS	2	1		2			2		1		2	1				2	13	PAPEL HIGENICO JUMBO 400 MTS	40	27
	PASTA AROMATICA BAÑO											3						3	PASTA AROMATICA BAÑO	24	21
	GUAPES																	0	GUAPES	0	0
	SABRA		1															1	SABRA	20	19
	SUAVISANTE TEXTIL X RACIÓN	1																1	SUAVISANTE TEXTIL X RACIÓN	9,5	8,5
	SWING TRAPERO DIARIO X RACIÓN	1																1	SWING TRAPERO DIARIO X RACIÓN	9,5	8,5
	LIMPIA VIDRIOS X RACIÓN																	0	LIMPIA VIDRIOS X RACIÓN	0	0
	JABON HOTEL PETALITO X PAQ.	2																2	JABON HOTEL PETALITO X PAQ.	3	1
	VASO DESECHABLE X UNID.																	0	VASO DESECHABLE X UNID.	850	850
	VASO ECOLOGICO 7oz																	0	VASO ECOLOGICO 7oz	1000	1000
	VASO ECOLOGICO 4oz																	0	VASO ECOLOGICO 4oz	1000	1000
	JABON EN POLVO LAVOMATIC	6																0	JABON EN POLVO LAVOMATIC	6	6
	GUANTE DE CAUCHO DOMES																	0	GUANTE DE CAUCHO DOMES	4	4

Fuente: Autora del informe

Tabla 6. Plantilla control inventario – cuarta semana octubre 2018

SEMANAL	DETALLE	HOTEL ALFARER REAL	OFICINAS CENTRALES	CAMPO	RECURSO HUMANO	OFICINAS FABRICA	AUDITORIO	CENTRO DE SALUD	ALMACEN	PROYECTOS	CASA 26 Y 71	LABORATORIO	COROZALITO	COSECHA DEL VALLE	CASA 97	CARPINTERIA	CAMPAMENTO ROYAL	CANTIDAD DESPACHADA	PRODUCTOS EN BODEGA	CANT. DEL INVENTARIO ALMACENADO	INVENTARIO RESTANTE BODEGA
	AGUA AROMATICA					1												1	AGUA AROMATICA	1	0
	CAFÉ PAQUETE 500 GRAMOS	2	1	1	1	1				1		1	1					9	CAFÉ PAQUETE 500 GRAMOS	9	0
	SERVILETA FAMILIA	2	1					1	2	2								8	SERVILETA FAMILIA	31	23
	JABON LIQUIDO ESPUMOSO			1				2	1									4	JABON LIQUIDO ESPUMOSO	13	9
	VASO ICOPOR					2	1	1				2						6	VASO ICOPOR XPAQ	50	44
	AZUCAR	2		2				2	2	2								10	AZUCAR	116	106
	TOALLA DESECHABLE XROLLO	2	2	3				2	2	2		2	1					16	TOALLA DESECHABLE XROLLO	41	25
	MEZCLADOR PLASTICO					1		1	2									4	MEZCLADOR PLASTICO	8	4
	ACABADO SELLADOR X RACIÓN																	0	ACABADO SELLADOR X RACIÓN	0	0
	AMBIENTADOR FABULOSO									1								1	AMBIENTADOR FABULOSO	2	1
	BLANQUEADOR																	0	BLANQUEADOR	10	10
	CERA BLANCA X RACIÓN																	0	CERA BLANCA X RACIÓN	0	0
2	CEPILLO CON CABO																	0	CEPILLO CON CABO	8	8
9	AXION																	0	AXION	8	8
	DESTAPA CAÑERIAS X RACIÓN																	0	DESTAPA CAÑERIAS X RACIÓN	0	0
O	DESTAPA SANITARIOS X RACIÓN																	0	DESTAPA SANITARIOS X RACIÓN	0	0
C	DISCO ROJO																	0	DISCO ROJO	7	7
T	DISCO CAFÉ																	0	DISCO CAFÉ	7	7
U	DISCO BLANCO																	0	DISCO BLANCO	4	4
B	REMOVEDOR PARA PISOS																	0	REMOVEDOR PARA PISOS	0	0
R	REACONDICIONADOR TEMPO X RACIÓN																	0	REACONDICIONADOR TEMPO X RACIÓN	4	4
E	ESCOBA CERDA DURA																	0	ESCOBA CERDA DURA	7	7
	ESCOBA CERDA SUAVE																	0	ESCOBA CERDA SUAVE	18	18
D	GANCHO PLAST. AMARILLO																	0	GANCHO PLAST. AMARILLO	8	8
E	JABON EN POLVO									1								1	JABON EN POLVO	24	23
	JABON AROMATICO TOCADOR																	0	JABON AROMATICO TOCADOR	36	36
2	JABON PARA ROPA-BARRA																	0	JABON PARA ROPA-BARRA	21	21
0	MECHA PARA TRAPEADOR																	0	MECHA PARA TRAPEADOR	15	15
1	PAPEL HIGENICO ROLLO 40 MTS.																	0	PAPEL HIGENICO ROLLO 40 MTS.	55	55
8	PAPEL HIGENICO JUMBO 400 MTS	2	2					2	2	2								10	PAPEL HIGENICO JUMBO 400 MTS	27	17
	PASTA AROMATICA BAÑO								2			1						3	PASTA AROMATICA BAÑO	18	15
	GUAPES																	0	GUAPES	0	0
	SABRA											2						2	SABRA	17	15
	SUAVISANTE TEXTIL X RACIÓN																	0	SUAVISANTE TEXTIL X RACIÓN	0	0
	SWING TRAPERERO DIARIO X RACIÓN						2.5											2.5	SWING TRAPERERO DIARIO X LITRO	8.5	6
	LIMPIA VIDRIOS X RACIÓN																	0	LIMPIA VIDRIOS X RACIÓN	0	0
	JABON HOTEL PETALITO XPAQ.																	0	JABON HOTEL PETALITO XPAQ.	1	1
	VASO DESECHABLE X UNID.																	0	VASO DESECHABLE X UNID.	850	850
	VASO ECOLOGICO 7oz UND						50											50	VASO ECOLOGICO 7oz	1000	950
	VASO ECOLOGICO 4oz UND											50						50	VASO ECOLOGICO 4oz	1000	950
	JABON EN POLVO LAVOMATC																	0	JABON EN POLVO LAVOMATC	6	6
	GUANTE DE CAUCHO DOMES																	0	GUANTE DE CAUCHO DOMES	4	4

Fuente: Autora del informe

Tabla 7. Plantilla control inventario – primera quincena octubre 2018

QUINCENAL	DETALLE	LABORATORIO DE CAÑA	BASCULA CAÑA	AGRONOMÍA	CENTRO DEPORTIVO	SEGURIDAD	SERVICIOS GENERALES	EMPACADERO	CANTIDAD DESPACHADA	PRODUCTOS EN BODEGA	CANT. DEL INVENTARIO ALMACENADO	INVENTARIO RESTANTE EN BODEGA
1 0 D E O C T U B R E D E 2 0 1 8	AGUA AROMATICA								0	AGUA AROMATICA	0	0
	CAFÉ PAQUETE 500 GRAMOS	2	3	1					6	CAFÉ PAQUETE 500 GRAMOS		-6
	SERVILETA FAMILIA		2						2	SERVILETA FAMILIA		-2
	JABON LIQUIDO ESPUMOSO	1	1	1					3	JABON LIQUIDO ESPUMOSO		-3
	VASO ICOPOR								0	VASO ICOPOR		0
	AZUCAR	1	2						3	AZUCAR		-3
	TOALLA DESECHABLE XROLLO								0	TOALLA DESECHABLE XROLLO		0
	MEZCLADOR PLASTICO								0	MEZCLADOR PLASTICO		0
	ACABADO SELLADOR X RACIÓN								0	ACABADO SELLADOR X RACIÓN		0
	AMBIENTADOR FABULOSO	1	2						3	AMBIENTADOR FABULOSO		-3
	BLANQUEADOR	1	1						2	BLANQUEADOR		-2
	CERA BLANCA X RACIÓN								0	CERA BLANCA X RACIÓN		0
	CEPILLO CON CABO								0	CEPILLO CON CABO		0
	AXION	1	2						3	AXION		-3
	DESTAPA CAÑERIAS X RACIÓN								0	DESTAPA CAÑERIAS X RACIÓN		0
	DESTAPA SANITARIOS X RACIÓN								0	DESTAPA SANITARIOS X RACIÓN		0
	DISCO ROJO								0	DISCO ROJO		0
	DISCO CAFÉ								0	DISCO CAFÉ		0
	DISCO BLANCO								0	DISCO BLANCO		0
	REMOVEDOR PARA PISOS								0	REMOVEDOR PARA PISOS		0
	REACONDICIONADOR TEMPO X RACIÓN								0	REACONDICIONADOR TEMPO X RACIÓN		0
	ESCOBA CERDA DURA								0	ESCOBA CERDA DURA		0
	ESCOBA CERDA SUAVE	2	1						3	ESCOBA CERDA SUAVE		-3
	GANCHO PLAST. AMARILLO								0	GANCHO PLAST. AMARILLO		0
	JABON EN POLVO	1	2						3	JABON EN POLVO		-3
	JABON AROMATICO TOCADOR								0	JABON AROMATICO TOCADOR		0
	JABON PARA ROPA-BARRA								0	JABON PARA ROPA-BARRA		0
	MECHA PARA TRAPEADOR	1							1	MECHA PARA TRAPEADOR		-1
	PAPEL HIGENICO ROLLO 40 MTS.								0	PAPEL HIGENICO ROLLO 40 MTS.		0
	PAPEL HIGENICO JUMBO 400 MTS	1	1	2					4	PAPEL HIGENICO JUMBO 400 MTS		-4
	PASTA AROMATICA BAÑO	4	3						7	PASTA AROMATICA BAÑO		-7
	GUAPES								0	GUAPES		0
	SABRA								0	SABRA		0
	SUAVISANTE TEXTIL X RACIÓN								0	SUAVISANTE TEXTIL X RACIÓN		0
	SWING TRAPERO DIARIO X RACIÓN								0	SWING TRAPERO DIARIO X RACIÓN		0
	LIMPIA VIDRIOS X RACIÓN								0	LIMPIA VIDRIOS X RACIÓN		0
	JABON HOTEL PETALITO X PAQ.								0	JABON HOTEL PETALITO X PAQ.		0
	VASO DESECHABLE X UNID.								0	VASO DESECHABLE X UNID.		0
	VASO ECOLOGICO 7oz								0	VASO ECOLOGICO 7oz		0
	VASO ECOLOGICO 4oz								0	VASO ECOLOGICO 4oz		0
	JABON EN POLVO LAVOMATIC								0	JABON EN POLVO LAVOMATIC		0
	GUANTE DE CAUCHO DOMES								0	GUANTE DE CAUCHO DOMES		0

Fuente: Autora del informe

Tabla 8. Plantilla control inventario – segunda quincena octubre 2018

QUINCENAL	DETALLE	LABORATORIO DE CAÑA	BASCULA CAÑA	AGRONOMÍA	CENTRO DEPORTIVO	SEGURIDAD 29 DE OCTUBRE	SERVICIOS GENERALES	EMPACADERO	CANTIDAD DESPACHADA	PRODUCTOS EN BODEGA	CANT. DEL INVENTARIO ALMACENADO	INVENTARIO RESTANTE EN BODEGA
2 4 D E O C T U B R E D E 2 0 1 8	AGUA AROMATICA								0	AGUA AROMATICA	1	1
	CAFÉ PAQUETE 500 GRAMOS		2						2	CAFÉ PAQUETE 500 GRAMOS	11	9
	SERVILETA FAMILIA		2						2	SERVILETA FAMILIA	33	31
	JABON LIQUIDO ESPUMOSO		1						1	JABON LIQUIDO ESPUMOSO	14	13
	VASO ICOPOR								0	VASO ICOPOR	50	50
	AZUCAR		2		2				4	AZUCAR	120	116
	TOALLA DESECHABLE XROLLO		2						2	TOALLA DESECHABLE XROLLO	43	41
	MEZCLADOR PLASTICO								0	MEZCLADOR PLASTICO	8	8
	ACABADO SELLADOR X RACIÓN								0	ACABADO SELLADOR X RACIÓN	0	0
	AMBIENTADOR FABULOSO		2		2				4	AMBIENTADOR FABULOSO	6	2
	BLANQUEADOR				2				2	BLANQUEADOR	12	10
	CERA BLANCA X RACIÓN								0	CERA BLANCA X RACIÓN	0	0
	CEPILLO CON CABO								0	CEPILLO CON CABO	8	8
	AXION		1						1	AXION	9	8
	DESTAPA CAÑERIAS X RACIÓN								0	DESTAPA CAÑERIAS X RACIÓN	0	0
	DESTAPA SANITARIOS X RACIÓN								0	DESTAPA SANITARIOS X RACIÓN	0	0
	DISCO ROJO								0	DISCO ROJO	7	7
	DISCO CAFÉ								0	DISCO CAFÉ	7	7
	DISCO BLANCO								0	DISCO BLANCO	4	4
	REMOVEDOR PARA PISOS								0	REMOVEDOR PARA PISOS	0	0
	REACONDICIONADOR TEMPO X RACIÓN								0	REACONDICIONADOR TEMPO X RACIÓN	4	4
	ESCOBA CERDA DURA				1				1	ESCOBA CERDA DURA	8	7
	ESCOBA CERDA SUAVE				2				2	ESCOBA CERDA SUAVE	20	18
	GANCHO PLAST. AMARILLO								0	GANCHO PLAST. AMARILLO	8	8
	JABON EN POLVO		2		2				4	JABON EN POLVO	28	24
	JABON AROMATICO TOCADOR								0	JABON AROMATICO TOCADOR	36	36
	JABON PARA ROPA-BARRA								0	JABON PARA ROPA-BARRA	21	21
	MECHA PARA TRAPEADOR				2				2	MECHA PARA TRAPEADOR	17	15
	PAPEL HIGENICO ROLLO 40 MTS.								0	PAPEL HIGENICO ROLLO 40 MTS.	55	55
	PAPEL HIGENICO JUMBO 400 MTS								0	PAPEL HIGENICO JUMBO 400 MTS	27	27
	PASTA AROMATICA BAÑO		3						3	PASTA AROMATICA BAÑO	21	18
	GUAPES								0	GUAPES	0	0
	SABRA				2				2	SABRA	19	17
	SUAVISANTE TEXTIL X RACIÓN								0	SUAVISANTE TEXTIL X RACIÓN	0	0
	SWING TRAPERO DIARIO X RACIÓN								0	SWING TRAPERO DIARIO X RACIÓN	-1	-1
	LIMPIA VIDRIOS X RACIÓN								0	LIMPIA VIDRIOS X RACIÓN	0	0
	JABON HOTEL PETALITO X PAQ.								0	JABON HOTEL PETALITO X PAQ.	1	1
	VASO DESECHABLE X UNID.								0	VASO DESECHABLE X UNID.	850	850
	VASO ECOLOGICO 7oz								0	VASO ECOLOGICO 7oz	1000	1000
	VASO ECOLOGICO 4oz								0	VASO ECOLOGICO 4oz	1000	1000
	JABON EN POLVO LAVOMATIC								0	JABON EN POLVO LAVOMATIC	6	6
	GUANTE DE CAUCHO DOMES								0	GUANTE DE CAUCHO DOMES	4	4

Fuente: Autora del informe

13. CONCLUSIONES

Partiendo de la propuesta de intervención que se realizó con el diseño de la plantilla para control de inventario, se lograron los siguientes aportes al área de servicios al personal del Hotel Alférez Real.

- Se propuso que cada 15 días sin falta alguna todas las áreas antes mencionadas hicieran llegar sus reservas de pedido al área de servicios generales y que al día siguiente a primera hora sus pedidos serían despachados y entregados.
- De acuerdo con la implementación de la plantilla se vieron reducidas las quejas debido a la pérdida de los productos, ya que anteriormente los pedidos empacados se dejaban afuera de la bodega para que cada una de las áreas llevaran su pedido, no obstante esto traía como consecuencia que algunos pedidos no llegara al destino final y en ocasiones con artículos faltantes.
- La puesta en marcha de la plantilla permitió a la coordinadora del área de servicios generales conocer en tiempo real la cantidad de productos de los cuales disponía, cuales hacían falta y que pedir de manera mensual. Así como cumplir con los plazos de entrega del servicio que se presta, insumos o artículos a suministrar.
- Es importante que toda empresa tenga un control de inventarios establecido, ya que este tiene gran impacto en la toma de decisiones de la cadena de suministros y abastecimiento permitiendo medir de manera cualitativa y cuantitativa el movimiento del mismo, dando como resultado eficiencia en la cadena de suministros, logrando así disminuir costos.

- El desarrollo de las labores asignadas durante las prácticas permitió a la estudiante alcanzar habilidades y aptitudes, generando experiencias enriquecedoras que contribuirán al desempeño futuro en el campo laboral como profesional titulado, llevando a la práctica los saberes adquiridos durante la carrera, en realidades sociales dentro del sector laboral.

13. RECOMENDACIONES

A partir de las actividades desempeñadas en el área de trabajo, se hacen las siguientes recomendaciones:

- Que todas las reservas de pedido tengan una fecha estipulada para la entrega, pues casi siempre las ordenes llegaban en el instante en que cada área las requería lo que se volvía muy dispendioso puesto que la practicante debe abandonar cualquier actividad que esté haciendo para ir a entregar los pedidos.
- El mensajero o transportador de la organización sería el único encargado de entregar los pedidos a cada una de las áreas para evitar la pérdida de la mercancía.
- Todo pedido entregado que lleve la orden de la reserva, debe ser verificada por el área solicitante y devolver con la respectiva firma de cada una de estas (para saber que los pedidos llegan completos).
- Se recomienda al área de servicios generales mantener una continua comunicación con cada una de las áreas atendidas para establecer los días de recepción de las reservas, los días de entrega y saber la satisfacción y mejora que hubo con la nueva implementación.
- Realizar alimentación de la plantilla cada vez que se hagan las entregas de los pedidos y realizar de manera mensual inventarios para mantener todo en orden.

14. PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVOS	METAS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	PRESUPUESTO	RESPONSABLE
Realizar una plantilla de manera estratégica que permita el control de inventarios	Generar beneficios para la bodega del Hotel Alférez Real con el manejo y alimentación eficiente de la plantilla para el control de inventarios, agilizando los procesos y la calidad del servicio.	Identificar las causas fundamentales del problema para darle solución a estas.	Se hizo un estudio de campo durante una semana.	19 de octubre de 2018 hasta el 27 de octubre.	\$200.000	Kely Alejandra Mazuera Correa
Proponer un cronograma de actividades para saber las funciones fundamentales de la plantilla de control de inventarios.	Ofrecer a la empresa auditoria continua para el buen funcionamiento de la plantilla.	Recopilar toda la información correspondiente que permita encontrar las fallas que se están presentando en el inventario de la bodega.	Revisar e indagar el funcionamiento de la plantilla de Excel para el control de inventarios.	25 al 31 de Octubre de 2018.	\$400.000	Kely Alejandra Mazuera Correa
Diseñar un plan que permita encontrar las inconsistencias que se estén presentando al momento de hacer el control de los inventarios de la bodega.	Auditar y garantizar el buen funcionamiento e inicio de la plantilla para el control de inventarios	Buscar alternativas de mejora que permitan generar ideas para el mejoramiento del control de inventarios	Reunirse con la Coordinadora de servicios al personal para buscar ideas que permitan las mejoras.	05 al 12 de noviembre de 2018.	\$200.000	Kely Alejandra Mazuera Correa
Hacer que la Coordinadora de servicios al personal domine la plantilla para el control de inventarios fortaleciendo la cadena de abastecimiento.	Garantizar el cumplimiento y funcionamiento de la plantilla.	Certificar el funcionamiento y cumplimiento del objetivo de la plantilla para el control de inventarios	Realizar comparativos de los cambios generados a partir de la aplicación y puesta en marcha de la plantilla para el control de inventarios.	13 al 25 de noviembre del 2018	\$400.000	Kely Alejandra Mazuera Correa Coordinadora
Concientizar a la Coordinadora de servicios al personal la importancia del direccionamiento e implementación de la plantilla para el control de inventarios.	Lograr los objetivos propuestos mediante los planes de acción para el mejoramiento continuo de la misma.	Ejecutar los planes de mejoramiento para el control de los inventarios.	Evaluar el cumplimiento de la plantilla.	19 de octubre del 2018 hasta el 19 de marzo de 2019.	\$600.000	Kely Alejandra Mazuera Correa Coordinadora

Evaluar que el resultado del plan de mejoramiento cumpla con los resultados esperados, el cual se trazó para mitigar los problemas que se estaban presentando en el control de los inventarios de la bodega.	Conseguir el éxito a corto plazo para la optimización de y correcto manejo de la plantilla para el control de inventarios.	Garantizar el cumplimiento de los objetivos de manera exitosa.	Por ultimo analizar que el proceso implementado funcione de manera exitosa, garantizando los cambios efectuados.	Finalización de las prácticas laborales	\$400.000	Kely Alejandra Mazuera Correa Coordinadora
TOTAL					\$2.200.000	

BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZARZAL EN VALLE DEL CAUCA. Nuestro municipio. 2020 [en línea] Disponible en internet: <http://www.zarzal-valle.gov.co/municipio/nuestro-municipio>

BERMÚDEZ GÓMEZ, Hernando. Inventarios para empresas del sector público que no cotizan en el mercado de valores. 18 de agosto de 2016. [en línea] Disponible en internet: <https://actualicese.com/inventarios-para-empresas-del-sector-publico-que-no-cotizan-en-el-mercado-de-valores/>

CÁMARA DE COMERCIO DE TULUÁ. Informe demográfico, económico y social de la región área de influencia de la Cámara de Comercio de Tuluá. p. 22. [en línea] Disponible en internet: <https://camaratulua.org/wp-content/uploads/2016/02/calidad/page/INFORME-ECON%93MICO-DE-LA-JURISDICCION-2016-1.pdf>

CORDOVA, Omar, et.al. Fase 11 Proyecto Final. En: diplomado de Profundización. Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería. Medellín: Universidad Nacional Abierta y A Distancia UNAD. 2017. p. 6.

COURSE HERO. Descripción del área de servicios al personal. 19 de mayo 2020. [en línea] Disponible en internet: <https://www.coursehero.com/file/44063251/19-de-mayo-planteamiento-del-problemadocx/>

GARCIA, Alfonso. Planeación y Control de Inventarios. México. Editorial Trillas. 2002. p. 13.

FOSTER, Dennis. Alimentos y Bebidas, Operaciones, Métodos y Control de Costos. México. Mcgraw-Hill. 1995. p. 162.

EL TIEMPO. Zarzal Valle. 03 de julio 1995. Nuestro municipio. 2020 [en línea] Disponible en internet: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-360039>

HERNÁNDEZ IDÁRRAGA, Geraldinne y VARGAS SUÁREZ, Sandra Milena. Marketing online en las pymes del municipio de Zarzal Valle del Cauca, Colombia. Trabajo de Grado. Administrador de Empresas. Facultad de Ciencias de la Administración. Zarzal: Universidad del Valle, 2014. p. 38.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación. 4 ed. México: Mac Graw Hill. 2006.

MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Alberto. Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4 ed. México: Editorial Limusa S.A., 2009.

MURIEL, William Andrés. Diseño del plan territorial de salud para el municipio de Zarzal, Valle del Cauca. Trabajo de Grado. Administrador de Empresas. Facultad de Ciencias de la Administración. Zarzal: Universidad del Valle, 2017. p. 51.

NIIF.COM.CO. Decreto 2649 de 1993: Reglamento general de contabilidad. 2020. [en línea] Disponible en internet: <https://niif.com.co/decreto-2649-1993/>

RIOPAILA CASTILLA. Procesos productivos. 2020 [en línea] Disponible en internet: <https://www.riopaila-castilla.com/procesos-productivos/>

------. Quienes somos. 2020 [en línea] Disponible en internet: <https://www.riopaila-castilla.com/quienes-somos>

ANEXOS

Anexo A. Funciones del estudiante en práctica de servicios generales

Diarias

- Administración del formato de habitaciones del hotel Alférez Real.
- Relaciona la venta diaria con el encargado de Sodexo Planta Riopaila.
- Revisa avances de facturas en proceso.
- Responde solicitudes de los usuarios.
- Recibir huéspedes y entrego las llaves.
- Recibir requerimientos de la dirección administrativa sobre reservas de alimentación, agua, eventos y labores que se van a realizar e informar a la Coordinadora de servicios al personal.
- Elaborar solicitudes de pedido que solicite la Coordinadora del área sobre reparaciones, mantenimiento, compra, entre otros, según sea la necesidad del área.

Semanales

- Despacha pedidos de aseo y cafetería todos los lunes a las distintas dependencias.
- Coordinar y controlar el almacén de elementos de aseo y cafetería.
- Relacionar las ventas con el encargado de Sodexo planta Castilla.
- Suministrar papel a la impresora térmica.
- General facturas de agua según requerimientos de cada área.
- Realizar reservas de porrones de agua

Quincenal

- Relaciona la venta de Salamanca quincena vencida, de acuerdo con los vales, refrigerios y requisiciones por centro de costos.
- Realizar facturas de alimentación a Sodexo, Destilería, Fábrica entre otros.

Mensual

- Hacer reserva y pedido de materiales de aseo y cafetería.
- Ayudar en la organización del comité.
- Realizar facturas servicios de aseo (horas extras)
- Realizar factura a terceros.
- Realizar reservas de líquido autosanor.

Eventualmente

- Entrega y relaciona valeras azules (empleados) deben traer recibo de caja, verdes (cuenta empresa) según solicitud de cada área, la coordinadora es la encargada de suministrar a que área van destinadas.
- Realiza factura de cobro por valeras a terceros.

Anexo B. Bodega de almacenamiento insumos de cafetería y aseo



Fuente: Autora del informe



Fuente: Autora del informe



Fuente: Autora del informe

Anexo C. Formato lista de chequeo manual

INGENIO RIOPAILA CASTILLA S.A
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CONTROL INSUMO ASEO Y CAFETERIA
MATERIALES RIOCAS

FECHA: _____
DEPENDENCIA: _____
RECIBE: _____

ARTICULO	CANTIDAD
AGUA AROMATICA	0
CAFÉ PAQUETE 500 GRAMOS	3 155
SERVILETA FAMILIA	12 54
JABON LIQUIDO ESPUMOSO	7 154
VASO ICOPOR	9 2.440
AZUCAR 3 Paqs	
TOALLA DESECHABLE XROLLO	1
MEZCLADOR PLASTICO	0 25
ACABADO SELLADOR	0 1/4 tono
AMBIENTADOR FABULOSO	3 21
BLANQUEADOR	3
CERA BLANCA	2 tons
CEPILLO CON CABO	0
AXION	9
DESTAPA CAÑERIAS	
DESTAPA SANITARIOS	
DISCO ROJO	3
DISCO CAFÉ	1
DISCO BLANCO	4
REMOVEDOR PARA PISOS	Medu
REACONDICIONADOR TEMPO	1 tono
ESCOBA CERDA DURA	9
ESCOBA CERDA SUAVE	0
GANCHO METALICO	8 1/2
JABON EN POLVO	9 1/2
JABON AROMATICO TOCADOR	6
JABON PARA ROPA-BARRA	10
MECHA PARA TRAPEADOR	1
PAPEL HIGENICO ROLLO 30	39
PAPEL HIGENICO JUMBO 400	0
PASTA AROMATICA BAÑO	7 175
GUAPES	0
SABRA	3
SUAVISANTE TEXTIL	1/4 tono
SWING TRAPERO DIARIO	1/3 tono
LIMPIA VIDRIOS	
JABON HOTEL PETALITO	0

Fuente: Autora del informe

INGENIO RIOPAILA CASTILLA S.A
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CONTROL INSUMO ASEO Y CAFETERIA
MATERIALES RIOCAS

FECHA: Febrero 10-2019
DEPENDENCIA: Hotel Alquerz
RECIBE: Maria del Rosario Sbarra

ARTICULO	CANTIDAD
AGUA AROMATICA	1
CAFÉ PAQUETE 500 GRAMOS	1
SERVILETA FAMILIA	1
JABON LIQUIDO ESPUMOSO	1
VASO ICOPOR	
AZUCAR	
TOALLA DESECHABLE XROLLO	2
MEZCLADOR PLASTICO	
ACABADO SELLADOR	
AMBIENTADOR FABULOSO	2
BLANQUEADOR	2
CERA BLANCA	
CEPILLO CON CABO	
AXION	
DESTAPA CAÑERIAS	
DESTAPA SANITARIOS	
DISCO ROJO	
DISCO CAFÉ	
DISCO BLANCO	1
REMOVEDOR PARA PISOS	
REACONDICIONADOR TEMPO	
ESCOBA CERDA DURA	
ESCOBA CERDA SUAVE	
GANCHO METALICO	
JABON EN POLVO	6
JABON AROMATICO TOCADOR	6
JABON PARA ROPA-BARRA	2
MECHA PARA TRAPEADOR	
PAPEL HIGENICO ROLLO 30	
PAPEL HIGENICO JUMBO 400	2
PASTA AROMATICA BAÑO	
GUAPES	
SABRA	
SUAVISANTE TEXTIL	1
SWING TRAPERO DIARIO	1
LIMPIA VIDRIOS	
JABON HOTEL PETALITO	1 paquete

Se entregó el día 15
de la bodega.

Anexo D Entrevista semiestructurada

ENTREVISTA

FECHA	04 de enero de 2019
PERSONA ENTREVISTADA	Liliana Ramirez
CARGO	Analista JR Gestión del Talento

Las siguientes preguntas hacen parte de un fin académico y corresponde a un proceso de recopilación de información con el cual se espera contribuir al área de servicios generales como actual practicante en esta dependencia.

De ante mano agradezco el tiempo y la disponibilidad que ha tenido para contestar a la siguiente entrevista.

1- ¿Cómo define usted el proceso actual de suministros del área de servicios generales?

Deficiente, ya que casi siempre hay demora en la entrega de los productos pues no hay unidades disponibles y muchas veces toca comprar de nuestro bolsillo lo que se necesita.

2- ¿Ha tenido algún inconveniente respecto a la entrega de los elementos requeridos?

Si, nunca llegan en el tiempo estipulado que es de dos días máximo para la entrega.

3- ¿Qué falencias considera que existen en la cadena de suministros del área de servicios generales?

- No hay la cantidad necesaria de los productos.
- No se entregan en las fechas establecidas.
- No existe un orden en los despachos.

4- ¿Ha tenido algún problema con la disponibilidad del inventario requerido al área de servicios?

Si, casi siempre a fin de mes ya no hay los productos de primera necesidad.

5- ¿Respecto a la distribución del producto para su entrega final, considera que existen aspectos por mejorar?

Si, deberían de designar personal adecuado para la entrega de los suministros pues muchas veces por diferentes ocupaciones y por su peso se es dispendioso ir a recogerlos.

6- ¿Considera que se debe hacer una intervención al área de servicios generales para darle solución a la problemática antes presentada?

Claro, seria de mucha ayuda solucionar estos inconvenientes.

ENTREVISTA

FECHA	08 de enero de 2019
PERSONA ENTREVISTADA	Maria Adelaida Jimenez
CARGO	Analista JR Administrativo (Fabrica)

Las siguientes preguntas hacen parte de un fin académico y corresponde a un proceso de recopilación de información con el cual se espera contribuir al área de servicios generales como actual practicante en esta dependencia.

De ante mano agradezco el tiempo y la disponibilidad que ha tenido para contestar a la siguiente entrevista.

1- ¿Cómo define usted el proceso actual de suministros del área de servicios generales?

Es regular, los pedidos a si se hagan con varios días de anticipación siempre presentan demoras en la entrega de estos, deben entender que hay áreas con prioridades pues siempre hay visitas a las cuales atender.

2- ¿Ha tenido algún inconveniente respecto a la entrega de los elementos requeridos?

Por lo regular no contamos con alguien que nos traiga el pedido, entonces esperamos la oportunidad de que alguno de los operarios vayan al área a recoger el pedido, lo que indica que siempre hay retrasos en la entrega.

3- ¿Qué falencias considera que existen en la cadena de suministros del área de servicios generales?

- No cuentan con una buena cantidad de productos, deben saber que hay meses en donde la fábrica recibe visitas de proveedores y clientes.

- No existe una persona designada para la entrega de los pedidos
- Casi siempre los pedidos se extravían.

4- ¿Ha tenido algún problema con la disponibilidad del inventario requerido al área de servicios?

De manera regular nos dicen que no cuentan con la cantidad necesaria para cubrir nuestra demanda de productos.

5- ¿Respecto a la distribución del producto para su entrega final, considera que existen aspectos por mejorar?

Si, se deben establecer los días de entrega de los productos y designar a alguien para ser el encargado de transportar los pedidos.

6- ¿Considera que se debe hacer una intervención al área de servicios generales para darle solución a la problemática antes presentada?

Si, de esta manera nos evitamos colocar tanta quejas a la coordinadora y mejorar la entrega de los pedidos.

ENTREVISTA

FECHA	08 de enero de 2019
PERSONA ENTREVISTADA	Paola Andrea Escalante
CARGO	Coordinadora IDLA

Las siguientes preguntas hacen parte de un fin académico y corresponde a un proceso de recopilación de información con el cual se espera contribuir al área de servicios generales como actual practicante en esta dependencia.

De ante mano agradezco el tiempo y la disponibilidad que ha tenido para contestar a la siguiente entrevista.

1- ¿Cómo define usted el proceso actual de suministros del área de servicios generales?

Insuficiente, no establecen la cantidad exacta que pueden entregar de los productos, ni tampoco hay los suficientes.

2- ¿Ha tenido algún inconveniente respecto a la entrega de los elementos requeridos?

A fin de mes es donde empieza a verse afectada la entrega de productos por desabastecimiento en la bodega.

3- ¿Qué falencias considera que existen en la cadena de suministros del área de servicios generales?

- La entrega de los productos, pues casi siempre envían a las niñas del aseo por los productos y están confunden los pedidos de las dependencias.
- Las cantidades existentes no alcanzan para todo el mes.

4- ¿Ha tenido algún problema con la disponibilidad del inventario requerido al área de servicios?

Siempre a fin de mes no cuentan con las cantidades necesarias.

5- ¿Respecto a la distribución del producto para su entrega final, considera que existen aspectos por mejorar?

Si, pues las niñas del aseo no pueden abandonar sus labores para ir a recoger los pedidos, además de que estos pesan mucho y generan problemas a la hora de recogerlos y entregarlos a las dependencias.

6- ¿Considera que se debe hacer una intervención al área de servicios generales para darle solución a la problemática antes presentada?

Seria de suma importancia que se haga para que no se vuelvan a presentar problemas con las cantidades y las pérdidas de los productos.

ENTREVISTA

FECHA	14 de enero de 2019
PERSONA ENTREVISTADA	Luis Daniel Gonzales
CARGO	Analista JR Cosecha del Valle

Las siguientes preguntas hacen parte de un fin académico y corresponde a un proceso de recopilación de información con el cual se espera contribuir al área de servicios generales como actual practicante en esta dependencia.

De ante mano agradezco el tiempo y la disponibilidad que ha tenido para contestar a la siguiente entrevista.

1- ¿Cómo define usted el proceso actual de suministros del área de servicios generales?

No tienen un stock de inventarios definido lo que hace que esté presente problemas con las entregas y transporte de los productos demandados.

2- ¿Ha tenido algún inconveniente respecto a la entrega de los elementos requeridos?

Sí, no contamos con un mensajero para ir por los pedidos, lo que hace que tengamos que desplazarnos hasta aquí y casi nunca cuentan con los productos de mayor rotación.

3- ¿Qué falencias considera que existen en la cadena de suministros del área de servicios generales?

- No satisfacen las necesidades de la dependencia.
- No tienen un mensajero responsable de la entrega de los pedidos
- No cuentan con espacios idóneos para la entrega de estos y es por eso que se pierden los productos.

- 4- ¿Ha tenido algún problema con la disponibilidad del inventario requerido al área de servicios?**

Sí, no cuentan con la cantidad demandada.

- 5- ¿Respecto a la distribución del producto para su entrega final, considera que existen aspectos por mejorar?**

Sería de gran ayuda para el área de servicios generales que establezcan un control de los inventarios, que tengan en cuenta los productos de mayor rotación para que puedan cumplir con la demanda semanal.

- 6- ¿Considera que se debe hacer una intervención al área de servicios generales para darle solución a la problemática antes presentada?**

Definitivamente deben mejorar estos aspectos así generan un gran avance para el área.