

**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Práctica y Pasantía**

**FORTALECIMIENTO DE INVENTARIO**  
**HACIA EL CRECIMIENTO SOSTENIDO**  
**DE OPERACIONES INTERNACIONALES**

**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Programa Administración de Empresas**

Luz Angela Agudelo Paniagua

Carlos Arturo Gallego Marín

Docente Asesor

**Tabla de contenido**

Introducción .....	5
Objetivos .....	9
Resultados .....	13
Conclusiones .....	25
Síntesis de los hallazgos clave que responden a los objetivos.....	25
Principales hallazgos.....	25
Conclusión final .....	27
Hipotesis .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Referencias.....	34

## **Resumen**

### **Palabras clave**

Inventario, Trazabilidad, Datos, Eficiencia, Acciones, Sostenibilidad

El presente trabajo se desarrolla en la Empresa Súper de Alimentos SAS Colombia sobre la base de una intervención estratégica para optimizar procesos del departamento comercial internacional. El objetivo principal es abordar la problemática identificada como falta de información precisa y en tiempo real sobre el inventario disponible, lo cual genera ineficiencias en el abastecimiento de productos y afecta la capacidad de la empresa para cumplir con los plazos de entrega y las expectativas de sus clientes internacionales.

Actualmente, el departamento comercial internacional enfrenta desafíos significativos, ya que los datos de inventario incorrectos o desactualizados provocan una disconformidad entre el stock reportado y el disponible, impactando negativamente la confirmación de pedidos y la satisfacción del cliente. A partir de un diagnóstico detallado de las funciones como Auxiliar Comercial Internacional, que incluyen la gestión de pedidos, la revisión de inventarios diario, la organización de documentos y el despacho a logística, se ha determinado la necesidad de una intervención que mejore la exactitud de los datos y la sincronización de la información.

La propuesta de intervención estratégica busca evaluar las causas de estas inconsistencias para proponer e implementar (si la empresa lo acoge) un sistema que fortalezca la trazabilidad y visibilidad de las operaciones comerciales, estableciendo un seguimiento en tiempo real desde la confirmación del pedido hasta la entrega. Así mismo, se plantea fortalecer la comunicación interna y externa para asegurar que la información sobre el inventario sea oportuna y precisa.

El objetivo final, es proponer acciones hacia la mejora de la eficiencia en la búsqueda del crecimiento sostenido de las operaciones internacionales de la compañía.

## Introducción

Mi experiencia profesional en Super de Alimentos S.A.S. Colombia, específicamente dentro del departamento comercial internacional, me permitió profundizar en los desafíos operativos de la empresa. En el día a día de mis funciones como Auxiliar Comercial Internacional, una situación recurrente captó mi atención: la desincronización entre el inventario físico y los registros del sistema. A menudo, la información sobre el stock disponible no reflejaba la realidad, lo que se centraba en problemas de abastecimiento y una evidente falta de información precisa y en tiempo real sobre el inventario disponible.

Esta deficiencia generaba un efecto en cadena: los datos incorrectos y desactualizados sobre el stock conducían a problemas recurrentes de abastecimiento. Constantemente, al momento de revisar el inventario para confirmar pedidos, era común encontrar que productos que el sistema mostraba como disponibles no existían, o que las cantidades no coincidían

La inseguridad en la información del inventario no solo crea retrasos, también un impacto directo en nuestra capacidad para cumplir con los plazos de entrega y atender los requerimientos de los clientes, lo cual está afectando el incumplimiento por parte de la empresa y, la satisfacción del cliente.

Mi rol como Auxiliar Comercial Internacional me permitió tener una visión de primera mano de cómo esta inconsistencia impactaba en cada fase del proceso, desde la recepción de pedidos hasta la coordinación logística. La problemática no era simplemente un error

administrativo; representaba un obstáculo para la gestión estratégica de la cadena de suministro y limitaba la capacidad de la empresa para escalar sus operaciones de exportación de manera sostenible.

Uno de los objetivos de esta práctica, se concentra en analizar las causas de inconsistencia en los datos para proponer una estrategia de intervención que proporcione insumos para solucionar esta deficiencia. Tales insumos serán de enorme importancia para lo que sigue:

- Un sistema más robusto y confiable que asegure la precisión de la información, optimizando los procesos de abastecimiento.
- Mejorar la precisión y la sincronización de la información sobre el inventario para optimizar el cumplimiento de pedidos.
- Fortalecer la relación con los clientes y sentar una base operativa sólida que soporte el crecimiento futuro del departamento.

**Funciones Área de Desempeño y Funciones  
Auxiliar Comercial y Administrativa Internacional**

- **Recepción pedidos, inventarios y despachos:** Realizar las transacciones asociadas al proceso de abastecimiento para el área, cumplimiento con el proceso organizacional y asegurando la información ingresada al sistema de información.
  
- **Auditoria y reportes:** Mantener actualizados los documentos de los clientes y trazabilidad de los lotes.
  
- **Crear clientes:** Validación de documentos (RIF-NIT-DOCUMENTOS-ACTA DE CONSTITUCIÓN-CERTIFICADO BANCARIO)
  
- **Gestión Documental:** Preparación, revisión y seguimiento de documentos de exportación e importación (facturas comerciales, permisos sanitarios, etc.).
  
- **Coordinación Logística:** Interacción con Comercio exterior, para asegurar el cumplimiento de los tiempos de entrega.
  
- **Comunicación con Clientes y Proveedores:** Mantenimiento de una comunicación fluida con clientes internacionales para informar sobre el estado de los

pedidos y resolver cualquier incidencia, así como con proveedores extranjeros para la gestión de compras.

## Objetivos

Desde mi perspectiva y basándome en mis conocimientos académicos y mi experiencia continua en el desarrollo de funciones, el principal objetivo que me impulsó a realizar este trabajo de grado fue la necesidad de generar un impacto real en mi área laboral. Mi aspiración fundamental es no solo identificar el problema sino proponer acciones que mejoren la eficiencia del departamento comercial internacional y, por ende, la satisfacción de nuestros clientes.

Para lograr esta visión, me propongo alcanzar varios objetivos específicos que considero cruciales:

1. Entender las razones por las cuales los datos de inventario no coinciden con la realidad. Mi intención es avanzar, más allá del síntoma, y analizar las causas problemática, indagando acerca de los procesos de gestión actuales para encontrar los puntos de falla.
2. Diseñar una estrategia de intervención práctica y efectiva, necesaria para lograr el propósito principal de proponer una solución de mejora a la trazabilidad de las operaciones, lo cual arrojaría mayor visibilidad del inventario y del estado de cada pedido, en tiempo real.
3. Fortalecer la comunicación entre los equipos bajo el supuesto según el cual, al alinear áreas clave como logística y planeación, podríamos asegurar que

accedamos a la misma información actualizada, lo que reduciría errores y agilizaría el trabajo.

4. Lograr que el resultado del trabajo de grado, entre otras metas además de los objetivos, trascienda el impacto inmediato, proporcionando una base adaptable que no solo optimice los procesos actuales, sino que asegure que la compañía pueda seguir escalando internacionalmente, sin que las deficiencias en la gestión de inventario constituyan un impedimento.

Adopto una metodología centrada en la acción, combinando análisis práctico y enfoque cualitativo. La estrategia se basa en una realidad operativa diaria del departamento comercial Internacional, permitiendo identificar las causas de las inconsistencias en los datos a partir de una experiencia de primera mano, abordando una problemática específica para proponer una solución viable a la empresa. Este enfoque nos ayuda a comprender enormemente las causas de las inconsistencias en los datos.

### **Pregunta de investigación**

1. ¿Cuál es la estrategia o, cuáles estrategias tendientes a la mejora en exactitud y actualización de la información del inventario pueden apropiarse, de modo que permitan su optimización en procesos de abastecimiento, al mismo tiempo que incrementen los índices de satisfacción del cliente y la eficiencia en los procesos a cargo del departamento comercial internacional de Super de Alimentos SAS?

La implementación de un sistema de seguimiento en tiempo real y la mejora de la comunicación interdepartamental fortalecerán la trazabilidad del inventario, lo que resultará en una mayor exactitud de los datos y, en consecuencia, mejorará la eficiencia en el cumplimiento de los pedidos y la satisfacción del cliente.

## **Etapas del proceso:**

### **Análisis de la problemática**

Lo primero fue validar el problema raíz, a través de una observación directa de las funciones cotidianas y el uso del sistema SAP, en el cual se ha podido analizar de cerca la falta de coincidencia en el inventario que, en realidad, no estaba disponible para exportación, ya sea por traslados entre centros, fecha de vencimiento próxima o porque estaba asignado a otros clientes. Esta observación me permitió identificar los puntos críticos en los procesos donde se originan las fallas de exactitud de la información.

### **Recolección de información (in situ)**

Se han probado las inconsistencias en tiempo real, revisando los reportes diarios de inventario y validando los pedidos, este enfoque no solo me sirvió para recolectar datos, sino también para comprender el impacto directo de la desactualización, como la necesidad de quedar incompletos los contenedores cuando ya creíamos que estaban listos y completarlos, lo que afecta directamente los plazos de entrega, atrasos en la espera de *containers*.

### **Propuesta de intervención**

Tomando en cuenta la información recopilada, se propone un plan de acción que aborde las causas raíz identificadas lo cual será de utilidad para el diseño de un sistema de seguimiento, que brinde visibilidad completa del inventario y fortalezca comunicación entre áreas, para que la información fluya de manera más eficiente y precisa entre los equipos, logrando mayor flexibilidad y adaptabilidad a las operaciones actuales.

### **Resultados.**

Los siguientes resultados provienen de la observación diaria de los informes de inventario y pedidos, realizados en mi rol como Auxiliar Comercial Internacional. Estos resultados están orientados a identificar la causa raíz de la inconsistencia de los datos, con el fin de sustentar la propuesta de intervención.

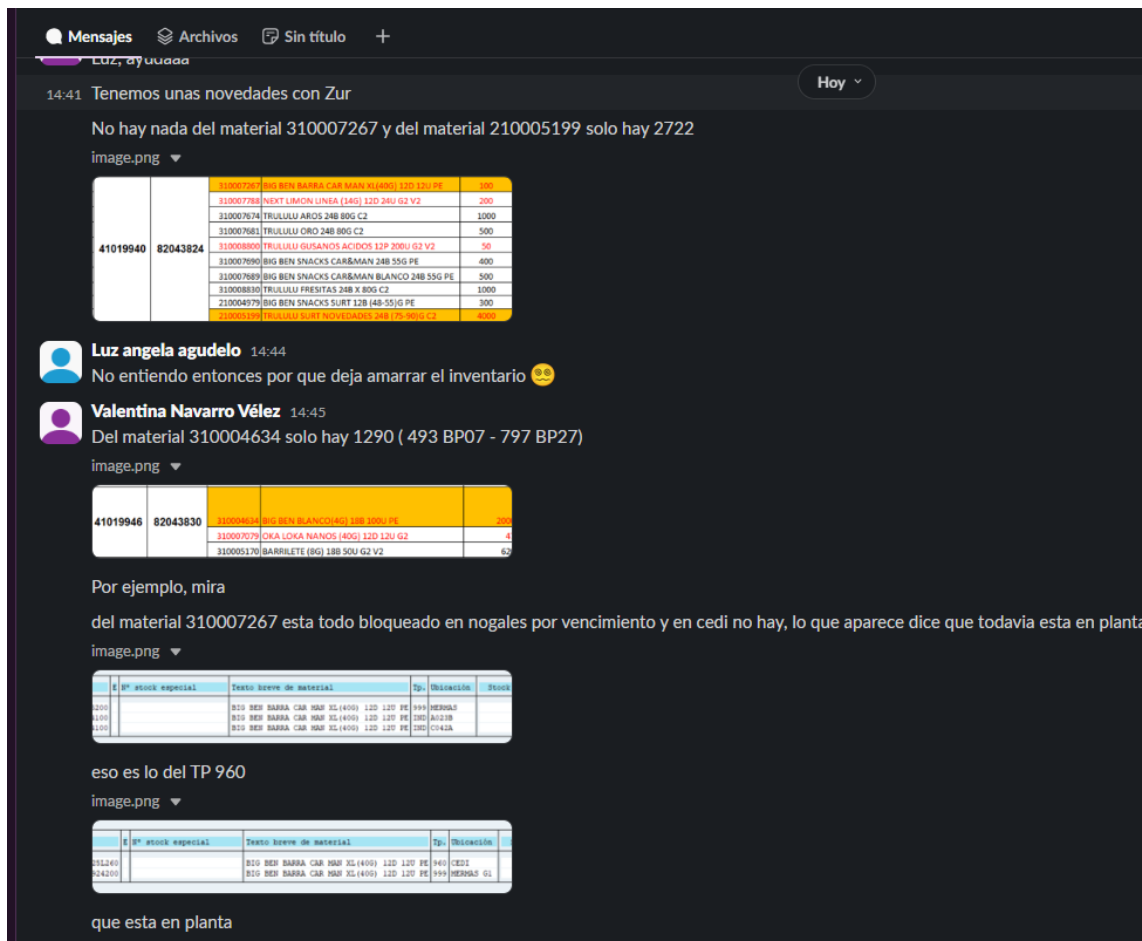
## Evidencias

### 1-Desajuste del inventario en SAP y realidad para el área de Exportación

La captura de pantalla corresponde a un pedido por 100 pacas de 310007267 BIG BEN BARRA CAR MAN XL (40G) 12D 12U PE

41019940	82043824	310007267	BIG BEN BARRA CAR MAN XL(40G) 12D 12U PE	100
		310007788	NEXT LIMON LINEA (14G) 12D 24U G2 V2	200
		310007674	TRULULU AROS 24B 80G C2	1000
		310007681	TRULULU ORO 24B 80G C2	500
		310008800	TRULULU GUSANOS ACIDOS 12P 200U G2 V2	50
		310007690	BIG BEN SNACKS CAR&MAN 24B 55G PE	400
		310007689	BIG BEN SNACKS CAR&MAN BLANCO 24B 55G PE	500
		310008830	TRULULU FRESITAS 24B X 80G C2	1000
		210004979	BIG BEN SNACKS SURT 12B (48-55)G PE	300
		210005199	TRULULU SURT NOVEDADES 24B (75-90)G C2	4000

Captura de pantalla de remisión de comercio exterior.



Captura de pantalla donde se evidencia el stock en revisión, al momento del pedido, en los centros (CEDI Y NOGALES).






Material	Ce.	Alm.	D	Lote	E	N° stock especial	Texto breve de material	Tp.	Ubicación	Stock disponible	UMB	Fecha EM	Cad./FPC
310007267	BP27	0064	S	2060125200			BIG BEN BARRA CAR MAN XL(40G) 12D 12U PE	999	MERMAS	1	PAC	13.04.2025	03.11.2025
310007267	BP27	0064	S	2041024100			BIG BEN BARRA CAR MAN XL(40G) 12D 12U PE	IND	A023B	60	PAC	27.06.2025	07.08.2025
310007267	BP27	0064	S	2190924100			BIG BEN BARRA CAR MAN XL(40G) 12D 12U PE	IND	C042A	39	PAC	29.04.2025	17.07.2025

Material	Ce.	Alm.	D	Lote	E	N° stock especial	Texto breve de material	Tp.	Ubicación	Stock disponible	UMB	Fecha EM
310007267	BP27	0014	S	230S25L260			BIG BEN BARRA CAR MAN XL(40G) 12D 12U PE	960	CEDI	1.100	PAC	30.09.2025
310007267	BP27	0014	S	2190924200			BIG BEN BARRA CAR MAN XL(40G) 12D 12U PE	999	MERMAS G1	1	PAC	12.09.2025



Captura de pantalla donde inicialmente, se puede comprobar que, al ingresar un pedido, el sistema permite la asignación de cantidades que superan el inventario real. Sin embargo, al revisar la transacción “MD04”, se confirma que el inventario registrado es de 1.001 unidades, lo que evidencia la inconsistencia en el proceso de asignación/ingreso.

OBSRV INVTR	PAIS	Destinat.	Nombre destinatario de mercancías	Doc.modelo	Entrega	Material	Denominación	Suma de Cantidad entrega	Suma de Volumen	Suma de Peso total	Centro
OK	Pydaco	144444462	PYDACO CIA. LTDA.	41020095	82044093	310007696	BIANCHI SNACKS C&C 248 48G G2 V2	100	0,87648	136,8	BP27
OK	Pydaco	144444462	PYDACO CIA. LTDA.	41020095	82044093	310007819	BIANCHI SNACKS ENCANTO FRESA 248 55G G2	100	0,87648	165,6	BP27
NO INVENTARIO NOGALES PTE CONFIRMAR TOTAL CANTIDADES - MATERIALES BLOQUEADOS EN NOGALES											
OK	Pydaco	144444462	PYDACO CIA. LTDA.	41020102	82044099	210004967	BIANCHI SNACKS SURT 128 X (48-55)G EC	750	3,8376	563,25	BP27
OK	Pydaco	144444462	PYDACO CIA. LTDA.	41020096	82044092	310007295	BIG BEN CLASICOS (5.5G) 188 100U G2 V2	200	6,6424	2185,2	BP07
OK	Pydaco	144444462	PYDACO CIA. LTDA.	41020096	82044092	310008058	BIG BEN CLASICOS (5.5G) 308 50U G2 V4	50	1,6606	510	BP07
OK	Pydaco	144444462	PYDACO CIA. LTDA.	41020096	82044092	310002626	BOMBAZO CHICLE BOMBA (5G) 248 50U EC	75	1,1799	545,4	BP07
OK	Pydaco	144444462	PYDACO CIA. LTDA.	41020096	82044092	310007143	LOKIÑO (4G) 248 X 100U G2	1.850	58,2084	20779,2	BP07
									72.731,06	24.910,20	

**Lista necesidades/stocks: Totales período de 14:59 horas**

Árbol de materiales on     

Material  BIG BEN BARRA CAR MAN XL(40G) 12D 12U PE  
 Centro  CarPlanNec  Tipo material  Unidad

F..	Periodo/S...	Nec.prepla...	Necesidad	Entradas	Ctd.dispon...	Cantidad ...	Cobert...
	Stock				1.201	1.001	999,9
	02.10.25	0	200-	0	1.201	0	999,9

Captura de pantalla sobre validación de inventario del área comercial. (MD04 VS CEDI)

Material	Ce.	Álm.	D	Lote	E	Nº stock especial	Texto breve de material	Tp.	Ubicación	Stock disponible	UMB	Fecha EM	Ced./FPC
307267	BP27	0064	S	2060125200			BIG BEN BARRA CAR MAN XL(40G) 12D 12U PE	999	MERMAS	1	PAC	13.04.2025	03.11.2025
307267	BP27	0064	S	2041024100			BIG BEN BARRA CAR MAN XL(40G) 12D 12U PE	IND	A023B	60	PAC	27.06.2025	07.08.2025
307267	BP27	0064	S	2190924100			BIG BEN BARRA CAR MAN XL(40G) 12D 12U PE	IND	C042A	39	PAC	29.04.2025	17.07.2025

**Lista necesidades/stocks: Totales período de 08:48 horas**

Árbol de materiales on

Material: 210004967 BIANCHI SNACKS SURT 12B X (48-55)G EC  
 Centro: BP27 CarPlanNec: MO Tipo material: ZPTE Unidad: PAC

Días Seman. Meses

F..	Periodo/S...	Nec.prepla...	Necesidad	Entradas	Ctd.dispon...	Cantidad ...	Cobert...
Stock					8.696	7.191	999,9
17.06.25		0	4-	0	8.696	0	999,9
07.10.25		0	1-	0	8.696	0	999,9
20.10.25		0	1.500-	0	8.696	0	999,9

Captura de pantalla sobre como revisan el inventario desde Área de Exportaciones.

**Valentina Navarro Vélez** 9:54  
 Luz, pues yo lo suelo revisar por la ZLX02  
 S06 es para revisar inv de Nogales y S04 es para revisar inv de Cedi  
 image.png

**Stocks WM: Imagen inicial**  
 1 activo

Número de almacén: S04  
 Tipo almacén: a  
 Ubicación: a

Parám.programa  
 Centro: a  
 Fecha de entrada mcbas: a  
 Diferenciación de stock: a  
 Indicador de stock especial:  
 Número de stock especial:

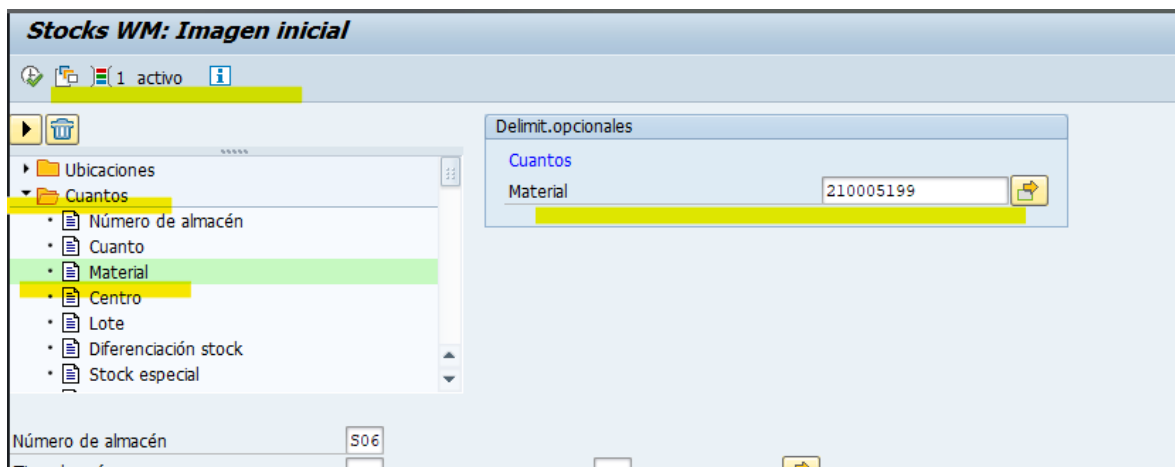
Variante de visualización:

**Valentina Navarro Vélez** 9:56  
 image.png

**Stocks WM: Imagen inicial**  
 1 activo

Definición de stocks  
 Centro: a  
 Material: 210004967

Número de almacén: S04  
 Tipo almacén: a



Captura de pantalla (INVENTARIO EN NOGALES S06)

**Stocks WM con texto breve del material**

N° almacén S06

Material	Ce.	Alm.	D	Lote	E	N° stock especial	Texto breve de material	Tp.	Ubicación	Stock disponible	UMB	Fecha EM
210004967	BP27	0064		2060724301			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	902	6400018954	1.350	PAC	14.10.2025
210004967	BP27	0064		2260924201			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	902	6400018954	2	PAC	14.10.2025
210004967	BP27	0064		2270824101			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	902	6400018954	2.570	PAC	14.10.2025
210004967	BP27	0064		2301024101			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	902	6400018954	2.250	PAC	14.10.2025
210004967	BP27	0064		2060724301			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	922	TR-ZONE	1.350	PAC	
210004967	BP27	0064	S	2060724301			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	922	TR-ZONE	1.350	PAC	
210004967	BP27	0064		2260924201			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	922	TR-ZONE	2	PAC	
210004967	BP27	0064	S	2260924201			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	922	TR-ZONE	2	PAC	
210004967	BP27	0064		2270824101			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	922	TR-ZONE	2.570	PAC	
210004967	BP27	0064	S	2270824101			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	922	TR-ZONE	2.570	PAC	
210004967	BP27	0064		2301024101			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	922	TR-ZONE	2.250	PAC	
210004967	BP27	0064	S	2301024101			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	922	TR-ZONE	2.250	PAC	
210004967	BP27	0064		203525A26I			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	999	MERMAS	1	PAC	07.10.2025
210004967	BP27	0064	S	2260924201			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	IND	E023A	450	PAC	19.05.2025

Captura de pantalla (INVENTARIO EN CEDI S04)

**Stocks WM con texto breve del material**

N° almacén S04

Material	Ce.	Alm.	D	Lote	E	N° stock especial	Texto breve de material	Tp.	Ubicación	Stock disponible	UMB	Fecha EM
210004967	BP27	0014		220025L26I			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	961	CAMION01	480	PAC	20.10.2025
210004967	BP27	0014		220025L26I			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	961	CAMION01	340	PAC	21.10.2025
210004967	BP27	0014	S	2251124101			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	999	MERMAS G1	1	PAC	13.07.2025
210004967	BP27	0014		216025Y26I			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	ALM	G095C	480	PAC	16.10.2025
210004967	BP27	0014		220025L26I			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	ALM	G095C	480	PAC	21.10.2025
210004967	BP27	0014		216025Y26I			BIANCHI SNACKS SURTI 12B X (48-55)G EC	INA	C164E	292	PAC	16.10.2025

Captura de pantalla (INVENTARIO BLOQUEADO)

Stocks WM con texto breve del material





N° almacén S06

Material	Ce.	Alm.	D	Lote	E	N° stock especial	Texto breve de material	Tp.	Ubicación	Stock disponible	UMB	Fecha EM
210005201	BP27	0064		219L25Y26I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	902	6400017962	141	PAC	23.07.2025
210005201	BP27	0064		203J25M26I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	999	MERMAS	1	PAC	12.07.2025
210005201	BP27	0064		209A25M26I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	999	MERMAS	5	PAC	09.07.2025
210005201	BP27	0064	S	204M25G25I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	ALM	B032B	273	PAC	25.07.2025
210005201	BP27	0064		204M25G25I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	ALM	B054B	273	PAC	25.07.2025
210005201	BP27	0064	S	204M25G25I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	ALM	B054B	273	PAC	25.07.2025
210005201	BP27	0064		219L25Y26I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	ALM	B057B	273	PAC	25.07.2025
210005201	BP27	0064		219L25Y26I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	ALM	C028B	273	PAC	22.07.2025
210005201	BP27	0064		219L25Y26I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	ALM	C028B	273	PAC	22.07.2025
210005201	BP27	0064		203022520I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	ALM	G003A	273	PAC	24.02.2025
210005201	BP27	0064		218022520I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	ALM	G003A	273	PAC	24.02.2025
210005201	BP27	0064		214022530I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	ALM	G011B	273	PAC	24.02.2025
210005201	BP27	0064	S	204M25G25I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	IND	A035B	14	PAC	19.07.2025
210005201	BP27	0064		219L25Y26I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	IND	C045A	67	PAC	23.07.2025
210005201	BP27	0064	S	211072430I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	PIC	A012A	22	PAC	19.07.2025
210005201	BP27	0064		219L25Y26I			SURTIDO MASMELOS SNACKS 12B 50G C2	PIC	A037A	45	PAC	28.07.2025

Ahí no tengas en cuenta lo que dice 999 MERMAS  
 ni lo que dice S porque esta bloqueado por logistica (editado)  
 posiblemente sea fecha corta



11:35  
11:36

**Lista necesidades/stocks: Totales período de 15:03 horas**

Árbol de materiales on     

Material  TRULULU SURT MAS VAR 24B 70-80g C5  
 Centro  CarPlanNec  Tipo material  Unidad

Días  Seman.  Meses

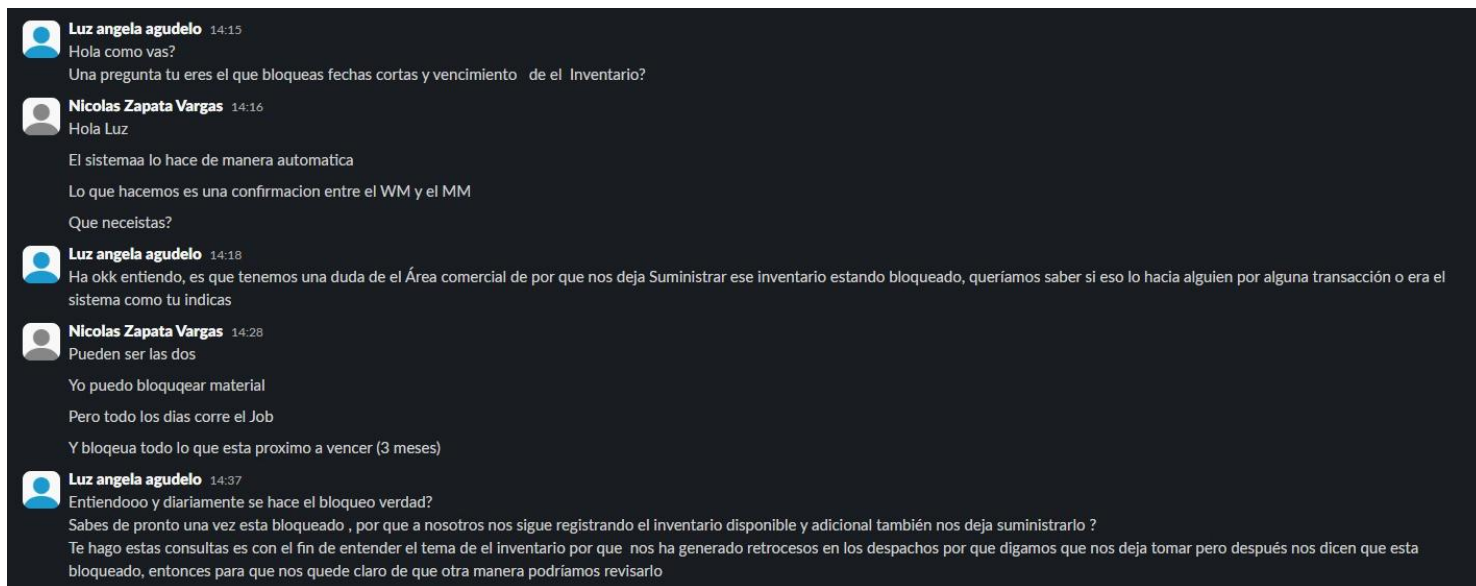
F...	Periodo/Sección	Nec.preplanif.	Necesidad	Entradas	Ctd.disponible	Cantidad ATP	Cobertu...
	STOCK	0	0	3.724	3.724	1.364	999,9
	11.10.25	0	1.360-	0	3.724	0	999,9
	16.10.25	0	1.000-	0	3.724	0	999,9

**Estadísticas de stocks**

Stocks de almacén

	Stock ctro. disp.	Otros stocks
Libre utilización	<input type="text" value="2.360"/>	
Bloqueado	<input type="text" value="1.364"/>	
No libre utilización	<input type="text" value="0"/>	
En control calidad		<input type="text" value="0"/>
Devoluciones	<input type="text" value="0"/>	
En traslado (Centro)	<input type="text" value="0"/>	

## Captura de pantalla sobre indagación a el Area de logistica:



Hemos detectado que el equipo Comercial y el de Exportación manejan datos de inventario distintos, lo que genera mucha confusión. El inconveniente principal es la falta de una actualización inmediata sobre productos bloqueados (por ejemplo, por vencimiento o fallas), una responsabilidad que recae en Logística. Esta situación provoca una desincronización recurrente entre lo que vemos en SAP y la existencia real. Como se comprueba con las imágenes, teníamos productos con “stock positivo” que, por motivos internos, no podíamos utilizar para completar pedidos internacionales.

## 2: Causas Raíz de las Inconsistencias (Los Puntos de Falla)

La principal razón por la que el inventario nunca coincide es que estamos mirando los datos desde lugares diferentes. En el área Comercial, utilizamos la transacción **MD04** en SAP. Con esta herramienta, podemos ver lo que tenemos en inventario, lo que un cliente ha “apartado” y la mercancía que está en camino. **El problema radica en que esta visión no es el inventario**

**real.**

Exportaciones, por su parte, utiliza otras transacciones (como la **ZLX02** con las opciones **S06** para Nogales y **S04** para CEDI), lo cual genera una mala comunicación y datos confusos para ambos equipos.

Adicional de parte de logística, a pesar de que se genera automático el bloqueo, no está configurado para que las transacciones lo excluyan de inventario real.

**Toda esta situación nos permite identificar claramente los puntos críticos donde falla el sistema:**

- El sistema permite asignar mercancía a un nuevo pedido internacional, aunque ese producto ya esté bloqueado (por vencimiento) o ya haya sido asignado a otro cliente. El sistema dice "sí hay", pero en la práctica, ya está comprometido.
- La información del inventario no se actualiza con la suficiente rapidez.
- Traslados en curso, mercancía en tránsito por los diferentes centros de distribución que el sistema aun no registra como stock disponible.
- Hay lotes que tienen restricciones de calidad o están cerca de vencerse. Estos son automáticamente excluidos de la exportación a mercados que tienen requisitos

muy estrictos, pero el sistema no lo refleja de inmediato en el stock de venta.

- Capacidad de bloqueo manual.

### **3: Impacto en la Operación y el Cliente**

La falta de exactitud de los datos tiene un impacto directo en la eficiencia operativa. La necesidad de tener que completar los contenedores que se creían listos resultó en retrasos en los plazos de entrega y una afectación directa en la satisfacción del cliente internacional ya que tiene que cambiar muchas de las referencias que tiene por abastecer con prioridad urgente. Este problema evidenció la necesidad de fortalecer la comunicación entre áreas y la trazabilidad en tiempo real.

### **Resultados a la recolección de datos.**

Se obtuvieron aplicando una metodología de observación activa y análisis práctico (acción-investigación), con base en un registro diario. Este registro diario en tiempo real, llevado a cabo durante mi rol como Auxiliar Comercial Internacional, fue la herramienta clave que me permitió la verificación constante de las inconsistencias en tiempo real. Al verificar sistemáticamente los reportes de inventario diario (utilizando la transacción MD04) con la validación directa de pedidos y la información proporcionada por Exportaciones (ZLX02), se pudo asegurar que los datos recolectados no solo fueran cuantitativos, sino que reflejaran fielmente la realidad operativa y los puntos críticos de falla. Esta triangulación diaria de

información garantiza la solidez y la veracidad de los hallazgos presentados reflejando una realidad crítica operativa con cada punto crítico.

Las evidencias demuestran que la existencia de varias transacciones para validar el inventario real, (**MD04 vs. ZLX02**) genera esencialmente dos inventarios diferentes en el mismo sistema SAP, lo que anula la capacidad de la empresa para tener una visión unificada y real del stock disponible para exportación. Esta discordancia afecta el área de logística, ya que los puntos críticos identificados, son (bloqueo por calidad, traslados en curso, y asignaciones previas) lo que, al carecer de actualización en el sistema, no permite la opción de compartir una misma información en tiempo real, porque la información no es reflejada automáticamente ni deducida en el stock para la venta, lo que significa un problema sistémico y de flujo de información entre logística, exportación y comercial. Esto no solo nos está generando retrasos operativos, sino que obliga a modificar los pedidos, afectando la credibilidad, la planificación logística del cliente.

La indagación con el empleado encargado de Logística confirmó que el sistema SAP ejecuta un **proceso de bloqueo automático** (*Job*) a diario para el inventario próximo a vencer (3 meses). Sin embargo, a pesar de este bloqueo logístico, desde el área Comercial seguimos visualizando dicho inventario como disponible y dejando suministrar (cargarlo en un pedido). Esto demuestra que el problema no es la falta de bloqueo, sino la falta de un filtro unificado que excluya el stock con estatus de bloqueo (manual o automático) de las transacciones de venta, siendo esta la causa raíz de la desincronización entre el inventario logístico y el inventario para venta internacional.

## Propuesta

La propuesta de intervención se encamina a proponer el establecimiento de un **Sistema de Seguimiento y Actualización de Inventario Unificado** para eliminar las causas raíz de las inconsistencias y mejorar la comunicación, para lo cual se recomienda el siguiente:

### Plan de acción

Fases	Acción	Línea de tiempo	Objetivo Específico	Indicador de Éxito
1. Indicadores	Construcción de Indicadores de producto perdido	Un mes	Optimizar la información entre pedido inicial vs pedido real enviado por stock.	Medir la pérdida de producto
2. Unificación de Datos	Diseño e Implementación de Reporte Único de Inventario Disponible.	1-Diseño prueba piloto (2 meses) 2- Implementación (3 meses)	Generar reportes dentro de SAP que combine datos en tiempo real, de ambas transacciones (MD04 - ZLX02-JOB) y aplique filtros automáticos excluyendo mercancía bloqueada por calidad/vencimiento, en traslado, o previamente asignada.	Reducción del 80% en la ocurrencia de disparidad de la información entre transacciones (MD04 y ZLX02).
3. Optimización de la Comunicación Inter-Áreas	Realizar reuniones periódicas (2 semanales) entre Comercial, exportación y logística haciendo seguimiento a los casos presentados	3 meses	Validar en tiempo real el stock con el Reporte Único, optimizando la gestión de la empresa.	Reducción del 50% de fallas entre áreas por incongruencias en información.

## **Conclusiones.**

### **Síntesis de los hallazgos clave que responden a los objetivos**

Durante el desarrollo del trabajo de práctica profesional se analizó el proceso de gestión de inventario en la Súper de Alimentos SAS donde me permitió diagnosticar las **causas raíz** de la falta de información precisa sobre el inventario, logrando sustentar una propuesta viable de mejora continua.

### **Principales hallazgos**

1- La desincronización de los datos genera retrasos reiterados en los plazos de entrega y obliga a la modificación de los pedidos internacionales, impactando directamente en la satisfacción del cliente y la credibilidad de la empresa.

Se comprobó que el bloqueo automático (Job) de inventario por vencimiento no se refleja automáticamente como stock no disponible para venta en las transacciones comerciales, lo que nos hace incurrir en el riesgo de la Venta Perdida.

2- No existía un sistema integrado de información que permitiera el registro en tiempo real de las existencias, lo cual afectó la toma de decisiones oportunas.

Este problema se agrava porque el sistema permite asignar mercancía a nuevos pedidos internacionales, aun cuando ya está bloqueada (por vencimiento o calidad) o previamente asignada, lo que anula la capacidad de la empresa para tener una visión unificada y real del stock disponible para exportación

3- Se determinó que la solución es la implementación de un Sistema de Seguimiento y Actualización de Inventario Unificado.

Este sistema, propuesto como un Reporte Único, debe integrar los datos de las transacciones clave (MD04, ZLX02, JOB) y aplicar filtros automáticos para excluir el stock no apto (bloqueado, en traslado o asignado), proporcionando una trazabilidad real y precisa que es la base para el crecimiento sostenido de las operaciones internacionales.

### **Conclusión final**

La práctica permitió evidenciar que los problemas de inventario no son exclusivamente técnicos, sino principalmente comunicacionales y organizacionales. La optimización de inventarios, en consecuencia, pasa por fortalecer la gestión de la información, la coordinación entre áreas y la implementación de tecnologías que respalden decisiones logísticas coherentes con la dinámica comercial de la empresa.

### **hipótesis**

La implementación de un sistema de seguimiento en tiempo real y la mejora de la comunicación interdepartamental fortalecerán la trazabilidad del inventario, lo que resultará en una mayor exactitud de los datos y, en consecuencia, mejorará la eficiencia en el cumplimiento de los pedidos y la satisfacción del cliente.

**Validación:** La hipótesis se valida positivamente, ya que la Recolección de Información (in situ) y el análisis de resultados demostraron que la falta de un sistema unificado es la causa raíz de la ineficiencia operativa. La solución propuesta, que incluye el Reporte Único y la Optimización de la Comunicación Inter-Áreas, representa la implementación de ese sistema de seguimiento en tiempo real requerido, y tiene un indicador de éxito directo en la Reducción del 80% en la disparidad de la información entre transacciones. Por lo tanto, la estrategia propuesta es el camino directo para mejorar la exactitud de los datos y la eficiencia operativa.

## Glosario

### Recolección de información (en el sitio)

Para el Fortalecimiento de Inventario de la Empresa Súper de Alimentos SAS, la recolección *in situ* se ejecutó mediante un enfoque de observación concurrente y análisis práctico. Este proceso se basó en el registro diario en tiempo real de las operaciones comerciales internacionales.

Los datos se recolectaron y validaron a través de:

1. **Diagnóstico Directo:** Verificación constante de las inconsistencias en el inventario, aprovechando la posición como Auxiliar Comercial Internacional.
2. **Análisis Transaccional:** Uso y cruce de datos del sistema **SAP** (Transacciones **MD04** para inventario y **ZLX02** para exportaciones) para triangular la información y confirmar la disparidad entre el *stock* reportado y la disponibilidad física real.
3. **Evidencia Empírica:** Documentación de las consecuencias inmediatas de la desinformación (ej., contenedores incompletos, atrasos en la entrega), que sirvió como prueba tangible de la problemática abordada.

## **Inventario (Stock)**

El Inventario es un activo circulante que representa el conjunto de bienes o mercancías almacenadas por una empresa con la intención de ser vendidos, utilizados en la producción o consumidos en las operaciones. Es una reserva de valor que actúa como amortiguador entre la oferta y la demanda, permitiendo a las empresas mantener la continuidad operativa y satisfacer la demanda de los clientes.

El inventario es un activo estratégico cuya trazabilidad y precisión en tiempo real son cruciales para el cumplimiento de los pedidos y la eficiencia de la cadena de suministro internacional.

### **Aspectos que lo Componen (Funciones y Tipos):**

El inventario no es un concepto unitario, sino que se clasifica según su función y su estado dentro del proceso logístico:

1. **Inventario de Ciclo (o de Trabajo):** La cantidad de stock necesaria para satisfacer la demanda promedio entre dos reabastecimientos.
2. **Inventario de Seguridad** Stock adicional mantenido para proteger a la empresa contra las variaciones inesperadas de la demanda o los retrasos en la entrega del proveedor.

3. **Inventario en Tránsito:** Stock que ha sido despachado, pero que aún no ha sido recibido en su destino final (fundamental en las operaciones internacionales de tu proyecto).

4. **Inventario Especulativo:** Stock almacenado previendo aumentos futuros de precios o escasez de suministro.

### **Inconsistencia de Inventario (Disparidad de Stock)**

Se refiere a la discrepancia que existe entre la cantidad física real de un producto disponible en el almacén (verificada *in situ*) y la cantidad registrada en el sistema de gestión (como SAP, reflejada en la transacción MD04).

Esta inconsistencia es el problema surge cuando los movimientos de entrada o salida no se registran correctamente o a tiempo, llevando a:

- **Ventas Perdidas (Venta Perdida = KPI):** El sistema muestra que hay stock, pero físicamente no existe para despachar.
- **Problemas de Programación:** Asignación de cantidades que superan el inventario real, afectando los plazos de entrega (**KPI de Tasa de Cumplimiento de Pedido**).

## Indicadores

### 1- Tasa de Cumplimiento de Pedido KPI principal (Estratégico)

Este es el KPI estratégico que engloba el éxito general de la logística. La venta perdida es la antítesis de este indicador.

$$\frac{\text{Pedidos entregados a tiempo y completo}}{\text{Total pedidos}} \times 100$$

**Total pedidos**

La Venta Perdida deteriora directamente este KPI. La optimización del inventario está diseñada para elevar el Nivel de Servicio, especialmente en las operaciones internacionales.

### 2- Promedio de pérdida de stock

Este KPI de inventario señala el stock que se pierde o queda obsoleto en el almacén durante un periodo concreto. Las pérdidas de stock pueden producirse por múltiples causas, como por ejemplo (Vencimientos, fechas cortas, Bloqueada, deterioro de la mercancía o acciones administrativas erróneas). Este valor indica al responsable cómo es la gestión del stock, la eficiencia de los operarios o las condiciones de almacenaje en la instalación, entre otras cuestiones.

**Cantidad no suministrada      X100**

**Cantidad solicitada**

### 3- Tasa de faltantes

Frecuencia en la que se produce indisponibilidad de stock cuando es demandado

**Número de pedidos no cumplidos por falta de stock    X100**  
**Número total de pedidos**

Mide el fracaso directo causado por la discrepancia entre las transacciones MD04 y ZLX02.

**Objetivo:** Reducir esta tasa al mínimo.

### 4- Tasa de Pedidos Pendientes

Proporción de pedidos que no pueden ser satisfechos inmediatamente y deben quedar en espera.

**Número de SKU de pedido en *backorder*    X 100**

**Número total de SKU de pedido**

Aunque no es una "pérdida" total (ya que el cliente acepta esperar), sí indica un fallo en el servicio y un riesgo de cancelación, lo que lo convierte en una venta potencialmente perdida.

La inconsistencia obliga al área Comercial a gestionar pedidos pendientes o a **modificarlos** después de confirmados.

**Objetivo:** Disminuir la dependencia de esta práctica.

## 5- Precisión del Inventario

Este es el KPI fundamental que mide la **causa raíz** del problema (la inconsistencia) antes de que se convierta en una venta perdida. Si este indicador es bajo, la venta perdida será alta.

Nombre: La coincidencia entre el stock registrado en el sistema (SAP) y el stock físico real.

**Número de referencias con stock exacto / X 100**

**Número total de referencias contadas**

Es la métrica clave que debe mejorar gracias al **Reporte Único** y a la unificación de transacciones.

**Objetivo:** Alcanzar un 98% o más.

## Referencias

Escobar cortés, (2022). *Optimización de la cadena de suministro*. Repositorio institucional.

<https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/0d5db046-5e77-43b9-87ff-eb68150fcb6a/content>

Flores tapia, (2023). *Optimización de inventarios aplicando Investigación de Operaciones*.

Revista Electrónica de Computación, Informática y Control.

<https://recai.uaemex.mx/article/view/19628/15738>

Duran, (2012). *Administración del inventario*. Redaly.

<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>

Ramos, (2022). *Propuesta de control de inventario en una empresa de alimentos*. Hemeroteca.

<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/5698/5842>

Mecalux, (2021). *10 KPI de inventario que debes monitorizar en tu almacén*.

<https://www.mecalux.es/blog/kpi-inventario>

Sedial Group. (2024). *Gestión de Inventarios: 5 KPIs que debes monitorear*.

<https://www.sedialgroup.com.co/gestion-de-inventarios/gestion-de-inventarios-clave/>