

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA LA PERFUMERÍA  
AMOUR|

FRANCY YULIETH ARANGO GIRALDO

ESTEFANIA GIRALDO MONTOYA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

RIONEGRO

2023

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA LA PERFUMERÍA  
AMOUR

FRANCY YULIETH ARANGO GIRALDO  
ESTEFANIA GIRALDO MONTOYA

Asesor:

FREDY YOVERTI ÁLVAREZ FONSECA  
Magíster en Ciencias de la Administración

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
RIONEGRO

2023

Nota de Aceptación

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

## AGRADECIMIENTO

Al concluir esta trayectoria académica, deseamos expresar nuestros agradecimientos a quienes han desempeñado un papel fundamental en la finalización de este proyecto de grado.

Antes que todo, nuestro más sincero agradecimiento al profesor Fredy Yoverti Alvarez, cuya orientación, paciencia, dedicación y consejos han mejorado enormemente nuestro trabajo, asimismo, han sido pilares esenciales en cada fase de este proyecto. También agradecemos a la universidad Católica de Oriente por brindarnos el espacio de cumplir nuestros anhelos de ser profesionales y por formarnos en ella.

Extendemos nuestro agradecimiento a nuestros seres queridos, que nos han brindado un constante apoyo durante el proceso y asimismo agradecemos a quienes se tomaron el tiempo de leer nuestra tesis.

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA .....	2
ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	4
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	8
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
Objetivo general .....	11
Objetivos específicos.....	11
ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	15
MARCO TEÓRICO .....	16
DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS Y CAUSAS EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA PERFUMERÍA AMOUR .....	18
SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA .....	22
MÉTODOS DE CONTROL SUGERIDOS PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS .....	29
CONCLUSIONES .....	39
REFERENCIAS .....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Presentación tamaño de frascos.....	3
Figura 2- Presentación crema de manos.....	3
Figura 3- Presentación de los productos. ....	4
Figura 4- DOFA.....	21
Figura 5- tabla de clientes .....	22
Figura 6- tabla de compras.....	22
Figura 7- tabla de empleados .....	22
Figura 8- tabla de entrada de inventario.....	22
Figura 9- tabla de insumos .....	22
Figura 10- tabla de productos.....	23
Figura 11- tabla de proveedores .....	23
Figura 12- tabla de salidas de inventarios .....	23
Figura 13- tabla de ventas .....	23
Figura 14- relación de las tablas.....	24
Figura 15- formulario de cliente.....	24
Figura 16- formulario de compras.....	25
Figura 17- formulario de empleado.....	25
Figura 18- formulario de entrada de inventario .....	26

Figura 19 - formulario de insumos .....	26
Figura 20- formulario de productos .....	27
Figura 21- formulario de proveedores.....	27
Figura 22- formulario de inventario .....	28
Figura 23- formulario de ventas .....	28

## INTRODUCCIÓN

No se puede subestimar la importancia de la gestión de inventario dentro de una organización, esto es fundamental para ahorrar dinero evitando gastos innecesarios de producto y evitando productos obsoletos. Además, ayuda a mantener la satisfacción del cliente al prevenir escasez, mantenido una cantidad optima de productos en el almacén, lo que también conserva el capital y reduce la probabilidad de quedarse sin productos. asimismo, la gestión de inventario es muy valiosa dentro de una empresa ya que se puede aprovechar para tomar decisiones estratégicas.

El presente trabajo, se centra en una problemática evidenciada en la perfumería Amour, dicha perfumería tiene un catálogo amplio de fragancias inspiradas en casas americanas como: Paco Rabanne, Carolina Herrera, Diesel, Moshino, escala, etc . está ubicada en Rionegro Antioquia, y cuenta con dos locales actualmente en el 2023.

El control de inventarios ayuda a mantener un balance en las existencias de un almacén y los productos o artículos que tienen mayor demanda. Puede reducir costos porque refleja oportunamente lo que no tiene una rotación saludable y lo que debe surtirse lo más pronto posible; esto evita retrasos en los pedidos o que se estropeen materias primas por un almacenamiento deficiente o prolongado (Rodríguez, 2023).

A partir de lo anterior se diseña una herramienta de gestión de inventario basado en la herramienta Access, esta base de datos esta precedido en el diseño de un diagnóstico de la empresa en el que se logre identificar que efectivamente los problemas más recurrentes tienen que ver con la ausencia de un instrumento que permita conocer el estado de evolución de las ventas, el estado de productos, los proveedores, los insumos etc.

El trabajo concluye con la necesidad de darle un uso adecuado de la herramienta considerando algunas recomendaciones como: capacitar al personal, evaluar constantemente la rotación de inventario y seguimiento detallado del stock entre otros. y sugiere que un futuro para el desarrollo de la empresa que podría hacer un sistema de formación contable que permita evaluar el estado de situación financiera a partir de los datos de costos.

## DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Amour es una perfumería localizada en el municipio de Rionegro. La empresa cuenta en el año 2023 con dos puntos de venta, en el parque principal de Rionegro y en el centro comercial Rionegro Plaza. Estos locales se encuentran atendidos por un equipo de trabajo conformado por 3 empleados comprometidos a brindar una variedad de excelentes productos a sus clientes.

La línea central de Amour perfumería es su amplia selección de fragancias, inspiradas en casas americanas como: Paco Rabanne, Carolina Herrera, Diesel, Moshino, escale, etc. Esta colección ofrece una variedad de aromas, por ejemplo: dulces, cítricos, amaderado, y frescos dirigidos a ambos sexos. Los perfumes vienen en envases de varios tamaños, incluidos 18 ml, 30 ml, 50ml, 60ml y 100ml ( ver figura 1 y 3). lo que garantiza que haya opciones que se adapten a los gustos particulares de cada persona. También se ofrece una línea de cremas para manos. (ver figura 2).

La misión de la empresa es clara y orientada a la excelencia, la empresa elabora, distribuye y comercializa productos cosméticos de alta calidad, con un equipo de trabajo humano calificado y comprometido con las necesidades de los interesados buscando así un aporte a la sociedad.

La visión proyecta ambiciones audaces para el futuro. En el año 2026 Amour se proyecta como una alternativa referente en el oriente cercano en el negocio de esencias y fragancias, diferenciándose de sus competidores por su imagen, innovación continua y la excelencia en la orientación al servicio.



Figura 1- Presentación tamaño de frascos



Figura 2- Presentación crema de manos.



Figura 3- Presentación de los productos.

## ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La adecuada administración del inventario es un factor clave de éxito para cualquier negocio minorista, incluidas las perfumerías, puesto que la gestión de almacén y control de inventario es la parte de la logística encaminada a organizar, planificar y controlar el stock de la empresa (Meana, 2017; Vidal, 2010)

Los productos de fragancia tienen una vida útil limitada y requieren una rotación constante para garantizar que permanezcan frescos y atractivos para los clientes, porque:

Las fragancias no tienen fecha de caducidad en sí, pero sí se estropean cuando se generan demasiado oxígeno dentro de la botella, debido a que puede alterar las moléculas de la fragancia, por consiguiente, su olor, color y textura. Cuando esto ocurre el olor se vuelve agrio, ácido, metálico o incluso puede llegar a oler a plástico (Cosmopolitana, 2023).

La gestión de inventario tradicional puede ser un proceso engorroso y está sujeto a errores humanos. Realizar recuentos de inventario manuales, hacer registros en papel y verificar manualmente los niveles de existencias puede llevar mucho tiempo y aumentar el riesgo de tomar decisiones equivocadas. “Aquellas empresas que deciden no darle el peso estratégico al adecuado control de inventarios se encaminan a tener graves problemas económicos, consecuentemente algunas de ellas cierran operaciones antes de cumplir 5 años” (Lofton Servicios Integrales, 2019).

La falta de información de inventario en tiempo real puede provocar que el producto se agote o se desperdicie debido a una mala gestión del inventario, por lo tanto, el desarrollo e implementación de un sistema de inventario automatizado puede mejorar significativamente la gestión del orden en las perfumerías, así lo advierte el informe sobre automatización, empleo y productividad, elaborado por la firma consultora McKinsey & Company (2017), cuando señala que más del 60% del trabajo de recopilación y procesamiento de datos, importante para las tareas administrativas, se puede automatizar. No obstante, en compañías de todo el mundo, solo cuatro de cada diez procesos están automatizados evidenciando los bajos niveles de automatización.

Los sistemas automatizados pueden proporcionar información en tiempo real sobre el inventario disponible, lo que permite al gerente de la perfumería tomar decisiones informadas sobre qué productos ordenar, cuándo y cuánto ordenar. Además, los sistemas de inventario también pueden reducir el tiempo necesario para realizar recuentos de inventario y aumentar la precisión de los registros, mejorando así la eficiencia de la gestión de inventario y reduciendo los errores humanos.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la perfumería Amour se evidencia una serie de ineficiencias operativas en el negocio y se desconoce el estado actual de su rentabilidad, puesto que no está desarrollando un buen control de productos existentes.

El control de inventarios ayuda a mantener un balance en las existencias de un almacén y a estar al pendiente de los productos o artículos que tienen mayor demanda. Puede reducir costos porque refleja oportunamente lo que no tiene una rotación saludable y lo que debe surtirse lo más pronto posible, evitando retrasos en los pedidos o que se estropeen materias primas por un almacenamiento deficiente o prolongado (Garrido & Cejas, 2017).

La anterior problemática se presenta debido a situaciones como:

1. La ausencia de un sistema de gestión de inventarios que permita identificar la evolución de las ventas. En efecto, la perfumería Amour no tiene un sistema que permita conocer el estado de la rotación de los productos que se comercializa, Por otro las prácticas de gestión de inventario se basan en una lógica empírica por cuenta de la empresa, basada en el registro informal de la información sin que haya una sistematización de los movimientos de mercancía.
2. Falta de disponibilidad de productos: Si la gestión del inventario no es efectiva, puede haber una falta de disponibilidad de ciertos productos que son demandados por los clientes

En vista de esas causas se toma en cuenta que puede haber unos efectos negativos tanto como a largo y a corto plazo los cuales son:

A Corto plazo:

**Pérdida financiera:** Si el inventario de Amour perfumería no se gestiona correctamente, puede haber una falta de control sobre los productos en stock. Esto puede conducir a una sobreproducción, un aumento del inventario sin vender y pérdidas de capital. Esta situación repercute en una desinformación que contribuye a una deficiencia de planificación de las compras.

**Dificultad en la toma de decisiones:** La falta de información de inventario actualizada y precisa puede generar dificultad en la toma de decisiones estratégicas con respecto a la gestión de la perfumería.

**Incapacidad para satisfacer la demanda de los clientes:** la falta de control sobre el inventario conduce a la ausencia de disponibilidad de productos populares, lo que conduce a la pérdida de clientes.

**Pérdidas de clientes:** si los clientes habituales no pueden encontrar lo que buscan en una tienda de fragancias Amour perfumería, pueden empezar a buscar en otra parte.

A largo plazo:

**Ventas perdidas:** Perderse productos populares puede llevar a la disminución de ventas y clientes a largo plazo.

Pérdida de ganancias: la falta de gestión de inventario puede llevar a no mostrar los productos más rentables, lo que puede generar una pérdida de ganancias.

Operaciones ineficientes: la falta de un sistema de inventario efectivo puede conducir a procesos ineficientes y costosos que pueden limitar el crecimiento y la rentabilidad de los perfumes.

Es por esto que con esta investigación se pretende realizar una serie de estrategias para la realización del inventario de Amour Perfumería, por medio de un sistema de inventarios adecuado, donde se puede saber con exactitud cuál es la cantidad de cada esencia que se tiene y al mismo tiempo de los diferentes frascos que se manejan; así mismo, que se capacite adecuadamente a la gerente para que solo ella sea quien realice el inventario de manera más adecuada y organizado, permitiendo así una mejor facilidad a la empresa, para poder tener en cuenta cuáles son sus utilidades, clientes más recurrentes, en otras palabras un mejor control de su empresa.

## PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la estructura del sistema de gestión de inventarios más adecuada a las capacidades y condiciones actuales de la perfumería Amour y que contribuya a mejorar su eficiencia operativa?

## JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para la perfumería Amour es importante implementar un sistema de inventario porque permite mejorar el servicio al cliente, asegurando la disponibilidad de los productos y se evitan las demoras en la entrega. Será más eficaz a la hora de preparar el perfume, puesto que se tendrá automatizado; teniendo en cuenta que será un factor muy importante porque así se mejora la satisfacción del cliente y ayuda a construir una reputación positiva a la comunidad, por lo tanto:

Se debe tener en cuenta que los ingresos de un negocio son generados por las ventas. Por lo que, teniendo un inventario controlado se puede obtener información indispensable para conocer a ciencia cierta la disponibilidad y el estado de los productos. Esta es una de las razones más importantes del control de inventarios (Prieto, 2023).

Los inventarios tienen un profundo impacto en las empresas, ya que con el buen uso de este recurso se puede alcanzar un nivel de servicio óptimo, reducir costos y obtener una mayor rentabilidad, además propicia la oportunidad para la investigación de procesos, esencial para desarrollar una nueva línea de productos. De manera que:

Se debe tener en cuenta que los ingresos de un negocio son generados por las ventas. Por lo que, teniendo un inventario controlado se puede obtener información indispensable para conocer a ciencia cierta la disponibilidad y el estado de los productos. Esta es una de las razones más importantes del control de inventarios (Prieto, 2023).

Por otra parte, una correcta gestión del inventario puede tener un impacto relevante en la rentabilidad de Amour Perfumería, puesto que puede ayudar a reducir los costos al evitar la acumulación excesiva de inventario o por el contrario la escasez de inventario y mejorar la

eficiencia de compras y ventas. Adicionalmente, al tener un control de inventario permite a la perfumería Amour ofrecer precios competitivos y el aumento de la rentabilidad. Así que, Amour perfumería a la hora de desarrollar u obtener un sistema de inventario permite proporcionar una oportunidad para la investigación y el análisis de los procesos de la perfumería, puesto que este sistema puede abordar la identificación y el análisis de los procesos que se estén dando en la gestión del inventario

## OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión de inventarios para la perfumería Amour, mediante el diagnóstico de los procesos que intervienen en el abastecimiento, producción y comercialización de las fragancias elaboradas por la empresa, con el propósito de contribuir a reducir las ineficiencias operativas evidenciadas en esta área de la empresa.

### Objetivos específicos

1. Elaborar un diagnóstico de los procesos de abastecimiento, producción y comercialización de las fragancias elaboradas por la perfumería Amour.
2. Diseñar la estructura de base de datos sobre la cual se desarrollará el sistema de gestión de inventarios, a partir de los hallazgos identificados en el diagnóstico.
3. Proponer estrategias para el seguimiento a los inventarios, con base en los resultados que genere el sistema de gestión.

## MARCO DE REFERENCIA

Para la realización de este trabajo se tuvieron en cuenta trabajos previos en los cuales se revisó información e investigaciones relacionadas con la gestión y control de inventarios, a

partir de toda esta información seleccionamos 10 documentos de trabajo, entre los que se incluyen: artículos de revista, libros, trabajos de grado y artículos académicos publicados entre el año 2016 hasta el año 2023.

Los documentos revisados ofrecieron una fundamentación en torno al alcance de un sistema de inventario, los métodos para la implementación de inventarios; así mismo, permitió identificar diferentes modelos de gestión de inventarios, como implementarlo, o mejoras dentro de la empresa; La ausencia de controles internos u operativos adecuados ha llevado a las fallas evidentes dentro de estas empresas esto se relaciona directamente con nuestra investigación para mejorar el modelo o metodología de gestión de inventario que planeamos adoptar.

A continuación, se citan investigaciones que han contribuido a generar antecedentes sobre la propuesta de la implementación de un sistema de control para la perfumería Amour.

“sin inventarios, simplemente, no hay ventas”. Por lo tanto, el correcto control del inventario es un asunto de vital importancia para cualquier negocio, ya que implica una mejor toma de decisiones, reducción de costos, mayor rentabilidad y clientes más satisfechos (El Economista, 2016). Por otro lado, el autor define como “fundamentos de la gestión de inventarios”, en el cual se propone la creciente necesidad de las empresas de reducir los costos en sus operaciones diarias e incrementar los beneficios para los accionistas generando que las actividades logísticas se vean como un foco para alcanzar estos dos objetivos. Esta necesidad surge como respuesta a la alta competitividad del mercado actual, causada en gran parte por la globalización, que en muchos casos obliga a las empresas a ofrecer sus productos a menor precio, con mejores características de calidad y con un mayor nivel de servicio al cliente.

(Arango, 2017) A partir de los estudios realizados por los autores, se podrá observar cómo actualmente las empresas están teniendo problemas con el control interno o logístico, manejo de inventarios y funciones de los empleados, todo lo descrito anteriormente ha sucedido por la falta de planeación para realizar unos sistemas que sean efectivos en el control de procesos logísticos o manuales que describan claramente las funciones principales de los trabajadores, esto ha llevado a desconocer la situación económica real de la empresa en cuanto a pérdidas o ganancias generadas por el desconocimiento de los productos en stock.

Los métodos o modelos de gestión de inventarios han tenido un aumento en los estudios realizados por diferentes autores, porque se ha visto un incremento en los problemas financieros de las empresas por el desconocimiento del stock y de los productos que más rotación tienen, debido a esto se han generado una cantidad de métodos para implementar los sistemas de inventarios, con el avance académico que han realizado se puede realizar un estudio más ágil con un enfoque versátil para diseñar el método y escoger el software pertinente para los inventarios.

A propósito, se encontrar diferentes sistemas de Administración de Inventarios como:

1. El sistema ABC

Una empresa que implemente este sistema debe de dividir su inventario en tres grupos: A, B, C. En los productos “A” se está concentrado la máxima inversión. El grupo “B” está formado por los artículos que siguen a los “A” en cuanto a la magnitud de la inversión. Al grupo “C” lo componen en su mayoría, una gran cantidad de productos que solo requieren de una pequeña inversión. La división del inventario en productos A, B y C permite a una empresa determinar el nivel y tipos de procedimientos de control de inventario necesarios. El control de los productos “A” se considera que debe de ser el más cuidado por la magnitud de la inversión comprendida, en cuando a los productos “B” y “C” estarían sujetos a procedimientos de

control menos estrictos.

Las principales funciones son:

1. Mantener un registro netamente actualizado de las existencias. La regularidad depende de unas empresas a otras y del tipo de producto.
2. Informar el nivel de existencias, para saber cuándo se debe hacer un pedido y cuánto se debe de pedir de cada uno de los productos.
3. Notificar de las situaciones anormales, que pueden constituir síntomas de errores o de un mal funcionamiento del sistema.
4. Elaborar informes para la dirección y para los responsables de los inventarios (Ingeniero Empresa, 2017)

El modelo básico de cantidad económica de pedido CEP.

Por medio de este modelo se da el seguimiento a productos vendidos, y se determina la cantidad óptima a pedir, así mismo la frecuencia para realizar un pedido y hasta el punto mínimo de reabastecimiento, para su debido control y permitir la toma de decisiones.

El modelo de inventarios CEP, establece una herramienta de fácil manejo para el control de inventarios y que permite integrar el punto de reorden de los pedidos, lo que permite que este modelo le asegure a la organización de ¿Cuándo Pedir? y ¿Cuánto Pedir a fin de implementar una política firme que permita mejorar los resultados? (Recimundo, 2018)

En conclusión, toda empresa debe contar con un inventario que garantice la precisión, condición y control de todos los recursos de la empresa, llegando al objetivo de satisfacer los objetivos planificados por las distintas gerencias.

## ASPECTOS METODOLÓGICOS

La ejecución del presente trabajo se dividió en 3 etapas orientadas a la generación de una solución que permitiera mitigar los efectos adversos que genera a la Perfumería Amour la ausencia de un sistema de gestión de inventarios.

La primera etapa consistió en la elaboración de un diagnóstico de la empresa, que condujera a la identificación de factores críticos susceptibles de ser intervenidos, en los procesos involucrados en el abastecimiento, y ventas de los perfumes. Para este análisis, se empleó una herramienta analítica desarrollada en Excel, basada en la calificación de una serie de afirmaciones, utilizando una escala Likert de 1 a 4, en la que 1 representaba no estar de acuerdo con la afirmación y 4 representaba estar muy de acuerdo. A partir de la calificación de estas afirmaciones se lograron identificar fortalezas y debilidades de la organización, cuya síntesis se expone más adelante.

A partir de las conclusiones del diagnóstico, el equipo de trabajo se concentró en la elaboración de un sistema de gestión de inventarios. En ese sentido, luego de examinar las ventajas y desventajas existentes entre las aplicaciones MS Excel y MS Access, se decidió optar por esta última herramienta de diseño de bases de datos, toda vez que su utilización y configuración es sencilla, si se compara con las complejas funciones que deberían elaborarse en Excel para hacer operativa la base de datos; por otro lado, la herramienta Access permite el trabajo multiusuario y la importación de datos desde Access o Excel, la elaboración de

formularios, consultas e informes personalizados, con una mayor facilidad y un alto nivel de precisión.

A partir de esta decisión, el equipo de trabajo se centró en la fase de diseño, en el que se establecieron las tablas que soportan la estructura de la base de datos, se establecieron las relaciones entre tablas, los formularios de ingreso y los modelos de consulta.

Lo anterior se ejecutó sobre la base de ensayos y pruebas de usuario que permitieron identificar mejoras y refinamientos en el diseño que derivaron en la propuesta que se presenta en el apartado sobre los resultados del estudio.

## MARCO TEÓRICO

Para gestionar adecuadamente una perfumería, un sistema de inventario es fundamental para controlar y regular los productos disponibles. El objetivo final es mantener un nivel óptimo de inventario para satisfacer la demanda de los clientes y evitar tanto el exceso como la falta de existencias. Asimismo, Una tienda de perfumes inspirados en casas americanas, tener un sistema de inventario eficiente es crucial para garantizar que los productos estén siempre disponibles para los clientes “La administración eficaz de los inventarios es esencial para realizar el pleno potencial de toda cadena de valor” (Krajewski, 2008, pág. 462).

Una gestión eficaz de inventarios es el proceso de planificar y ejercer control sobre los materiales y productos que una empresa requiere para funcionar correctamente. Para una perfumería, esta práctica es especialmente crítica ya que garantiza que los productos estén en stock cuando los clientes los demandan, disminuyendo así los gastos asociados con el excedente de inventario y la pérdida de ventas debido a mercancías agotadas.

Es importante que los gerentes se den cuenta de que la forma de manejar las piezas utilizando la lógica de control de inventarios se relaciona directamente con el desempeño financiero de la empresa. Una medida clave que se relaciona con el desempeño de la compañía es la rotación de inventarios (Richard B. Chase, 2009, pág. 588).

La forma en que una empresa gestiona su inventario tiene un impacto significativo en muchos aspectos de sus operaciones, incluida la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la rentabilidad. Es fundamental mantener un equilibrio entre la demanda de productos y la oferta de esos productos para evitar desabastecimientos y excesos de existencias. Este equilibrio optimiza el uso de los recursos disponibles y agiliza las operaciones. “El éxito en las operaciones minoristas requiere que se tenga un excelente control en la tienda, con un inventario exacto en su lugar adecuado” (Jay Heizer, 2008, pág. 63).

Un modelo con demanda independiente se ve afectada por los cambios que se realicen en el mercado, mas no se encuentra relacionado con las diferentes decisiones que se tomen en el inventario, es decir, no son dependientes de otro producto que se obtenga en el stock del inventario; en este modelo se incluyen diferentes aspectos que son la mercancía que se encuentra para la venta mayorista o menudeo, los inventarios que están para la distribución de productos y partes de repuesto.

Punto de pedido o de reorden es donde el sistema se lleva el control del inventario y da la notificación en el momento indicado donde se debe de realizar un nuevo pedido, es decir, lleva el control de cuáles son las cantidades correspondientes que se debe de tener en el producto físico; en este caso, se debe de realizar revisiones con frecuencias o de manera continua.

## DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS Y CAUSAS EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA PERFUMERÍA AMOUR

Como se señaló en los aspectos metodológicos, el equipo desarrolló un diagnóstico de las áreas internas de la organización, para realizar dicho diagnóstico se optó por utilizar el método DOFA como herramienta más adecuada. Esta decisión se tomó en base a la capacidad de la herramienta para evaluar fortalezas y debilidades internas dentro de una organización.

Se procedió a investigar datos importantes relacionados con la gestión de inventario en la perfumería Amour. Esto incluyó detalles como el control de stock, control de existencia, movimiento de inventario, datos de ventas y otra información pertinente.

	Variables de análisis	Calificación	Resultado
Planeación	La organización cuenta con una metodología propia para realizar su planeación estratégica	3	Fortaleza Menor
	La organización basa su toma de decisiones estratégicas en el análisis estratégico del entorno y de sus capacidades internas	3	Fortaleza Menor
	La organización es proactiva a la hora de difundir entre sus miembros sus propósitos misionales y principios corporativos	3	Fortaleza Menor
	La organización realiza un monitoreo permanente del sector y su comportamiento	4	Fortaleza Mayor
	La organización tiene un conocimiento claro de sus fortalezas y debilidades	3	Fortaleza Menor
	La organización establece periódicamente sus objetivos y estrategias	3	Fortaleza Menor
	La organización establece periódicamente metas, políticas y planes de acción	2	Debilidad Menor
	Los planes estratégicos son difundidos y conocidos ampliamente por los miembros de la organización	3	Fortaleza Menor
	La organización mide y evalúa el cumplimiento de los planes estratégicos	2	Debilidad Menor
Organización	Se cuenta con una estructura organizacional clara, o por lo menos, una definición de los roles y responsabilidades en la organización	4	Fortaleza Mayor
	Todo el personal conoce con claridad sus funciones	4	Fortaleza Mayor

	Todo el personal conoce con claridad sus responsabilidades	4	Fortaleza Mayor	
	Todo el personal conoce con claridad el método para realizar sus tareas	4	Fortaleza Mayor	
	Están definidos en forma clara los rangos de control de los jefes en la organización	3	Fortaleza Menor	
	Se asigna un administrador por departamento	1	Debilidad Mayor	
	Se encuentran establecidos sistemas de autoridad e información	4	Fortaleza Mayor	
	La toma de decisiones es ágil y oportuna	4	Fortaleza Mayor	
	Existe un sistema de evaluación del desempeño en la organización	1	Debilidad Mayor	
	Los recursos de la organización son adecuados y suficientes para desarrollar sus diversas funciones	2	Debilidad Menor	
	La organización cuenta con sistemas de información adecuados y suficientes para la gestión de sus procesos internos	3	Fortaleza Menor	
	El sistema de evaluación de desempeño es conocido por todos los miembros de la organización	1	Debilidad Mayor	
	Dirección	La organización promueve las habilidades de liderazgo entre sus miembros	4	Fortaleza Mayor
		La dirección de la organización es abierta y promueve la comunicación con los empleados	4	Fortaleza Mayor
		La organización cuenta con sistemas y estrategias de comunicación interna que facilita la gestión y la toma de decisiones	4	Fortaleza Mayor
		La dirección estimula la creatividad en los miembros de la organización	4	Fortaleza Mayor
La dirección de la organización consulta y tiene en cuenta las ideas y opiniones de los empleados en la toma de decisiones		4	Fortaleza Mayor	
La organización promueve la innovación, la creatividad y la generación de soluciones colectivas entre los miembros de la organización		4	Fortaleza Mayor	
La organización incorpora fuentes diversas de motivación distintas al dinero o los satisfactores materiales		3	Fortaleza Menor	
La dirección de la organización promueve el trabajo colaborativo y autogestionado entre el personal		4	Fortaleza Mayor	
El clima laboral en la organización es adecuado y promueve un ambiente agradable de trabajo		4	Fortaleza Mayor	
La organización apoya el desarrollo y formación de las personas		4	Fortaleza Mayor	
La dirección procura los medios para ofrecer un ambiente de trabajo seguro y digno	4	Fortaleza Mayor		

	La compensación del trabajo es justa y se alinea con las condiciones legales	4	Fortaleza Mayor
Control	La organización hace seguimiento a sus planes estratégicos	2	Debilidad Menor
	La organización controla y hace seguimiento a su desempeño financiero	4	Fortaleza Mayor
	La organización tiene documentados sus procesos y procedimientos	4	Fortaleza Mayor
	La organización cuenta con un manual de funciones para cada uno de los roles en la misma	4	Fortaleza Mayor
	La empresa cuenta con un sistema de evaluación del desempeño	2	Debilidad Menor
	Se han establecido normas y métodos para medir el desempeño	1	Debilidad Mayor
	La organización emplea métodos para identificar acciones de mejora en los procesos	2	Debilidad Menor
	La organización cuenta con un reglamento interno de trabajo	3	Fortaleza Menor
	La organización difunde y comunica los componentes del reglamento de trabajo entre sus miembros	4	Fortaleza Mayor
	La organización hace seguimiento a los factores de riesgo al interior de la misma	1	Debilidad Mayor
	La organización cuenta con un proceso claro para la resolución de conflictos al interior de la misma	3	Fortaleza Menor

Con los datos mencionados, se permitió identificar varios hallazgos destacables por medio de la DOFA (ver figura 4).



Figura 4- DOFA

A raíz de estos hallazgos, se determinó la decisión de implementar un sistema de gestión de inventarios utilizando la herramienta Access. Se prevé que la implementación de este sistema proporcione a Amour perfumería numerosas ventajas y oportunidades, desempeñando un papel muy importante en la gestión y mejora del control de inventario y maximizando los distintos procesos de la perfumería.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA

A partir del diagnóstico presentado anteriormente, el equipo consideró la creación de una herramienta que permita sistematizar la dinámica de las ventas, las compras, el stock, los proveedores, los clientes, los insumos, entre otros aspectos claves de la perfumería Amour. La herramienta busca permitir una gestión eficiente del inventario y optimización de los procesos asociados. Se utilizó la herramienta Access, y se creó una base de datos compuesta por las siguientes tablas:

CLIENTES				
IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	TELÉFONO	CIUDAD	Haga clic para agregar
*		0		

Figura 5- tabla de clientes

COMPRAS										
ID COMPI	FACTURA DE COMPRA	FECHA	CODIGO	INSUMO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	TOTAL	ID PROVEI	PROVEE
*	[Nuevo]	0	0		0		0	0	0	0

Figura 6- tabla de compras

EMPLEADOS						
IDENTIFICACIÓN E	NOMBRE	CARGO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E MAIL	Haga clic para agregar
*				0		

Figura 7- tabla de empleados

ENTRADAS DE INVENTARIO						
ID ENTRAD	ID COMPI	ID PROVEI	CODIGO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	Haga clic para agregar
*	[Nuevo]	0	0	0	0	

Figura 8- tabla de entrada de inventario

INSUMOS		
CODIGO	INSUMO	Haga clic para agregar
*		

Figura 9- tabla de insumos

PRODUCTOS		
CODIGO	PRODUCTO	Haga clic para agregar
*	0	

Figura 10- tabla de productos

PROVEEDORES						
ID PROVEI	NIT	PROVEEDOR	DIRECCION	TELEFONO	CIUDAD	E MAIL
*	(Nuevo)	0		0		Haga clic para agregar

Figura 11- tabla de proveedores

SALIDAS DE INVENTARIO							
ID SALIDA	ID VENTA	ID CLIENTE	CODIG	INSUMO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	Haga clic para agregar
*	(Nuevo)	0	0	0			

Figura 12- tabla de salidas de inventarios

PROVEEDORES										VENTAS	
ID VENTA	CONSECUTIVO VENTA	FECHA	IDENTIFIC.	CLIENTE	CODIGO I	PRODUCTO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOT	
*	(Nuevo)	0			0		0		0		

Figura 13- tabla de ventas

Asimismo, es importante destacar que hay una relación entre las tablas que permite enlazar los datos y la cohesión entre ellos. Esto significa que los datos registrados en diferente tabla pueden estar relacionados entre sí, lo que facilita la obtención integral y la generación de información más precisos. Esta relación entre las tablas es importante para garantizar el análisis y toma de decisiones en Amour perfumería y se realicen de manera efectiva.

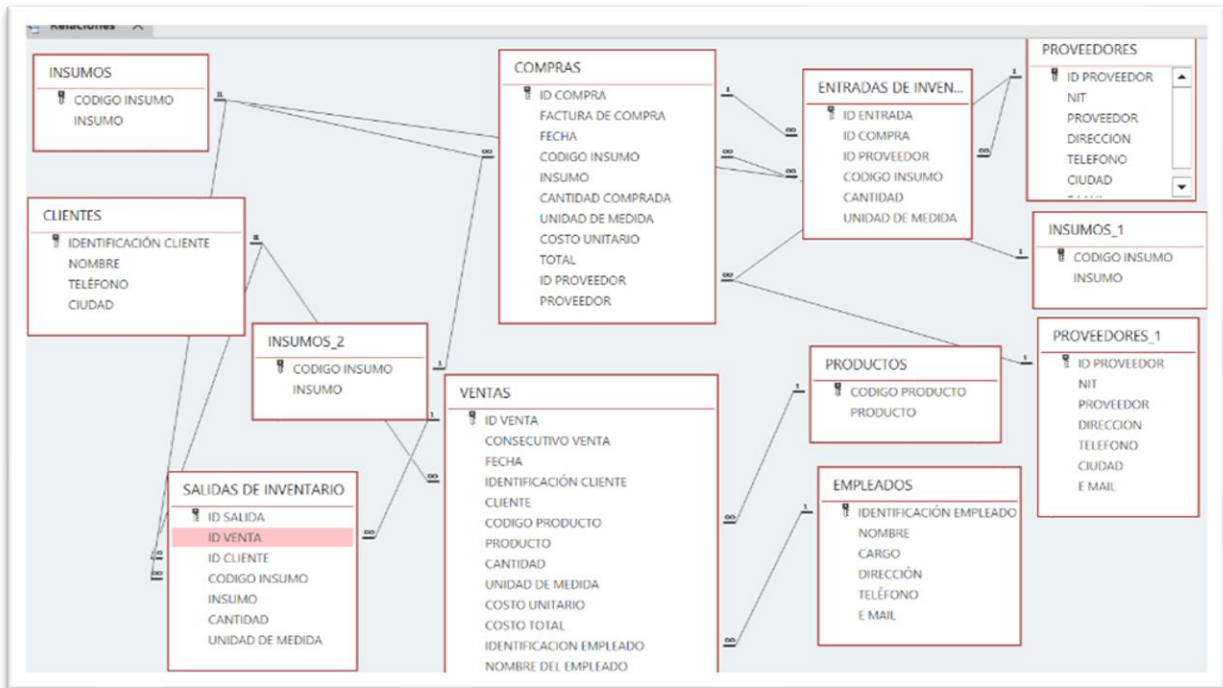


Figura 14- relación de las tablas

De igual manera, se consideró la implementación de formularios para facilitar la captura de datos y detalles relacionados con las operaciones comerciales y de gestión de la perfumería. Estos formularios se mostrarán en las siguientes figuras a continuación:

El formulario de cliente muestra los siguientes elementos:

- Logo de **Amour PERFUMERIA**.
- Título del formulario: **CLIENTES**.
- Campo de texto para **IDENTIFICACIÓN CLIENTE**.
- Campo de texto para **NOMBRE**.
- Campo de texto para **TELÉFONO** (con un valor predefinido de 0).
- Campo de texto para **CIUDAD**.
- Botones de acción: **Nuevo** (negro), **Eliminar** (rojo) y **Guardar** (verde).
- Botones de navegación: **←**, **↻** y **→**.

Figura 15- formulario de cliente

INGRESO COMPRAS

**COMPRAS** X

ID COMPRA  (Nuevo)

FACTURA DE COMPRA  0

FECHA

CODIGO INSUMO  0

INSUMO

CANTIDAD COMPRADA  0

UNIDAD DE MEDIDA

COSTO UNITARIO  0

TOTAL  0

ID PROVEEDOR  0

PROVEEDOR

**Nuevo**

**Eliminar**

**Guardar**

Navigation buttons: < >

Figura 16- formulario de compras

INGRESO EMPLEADOS

**EMPLEADO** X

IDENTIFICACIÓN EMPLEADO

NOMBRE

CARGO

DIRECCIÓN

TELÉFONO  0

E MAIL

**Nuevo**

**Eliminar**

**Guardar**

Navigation buttons: < >

Figura 17- formulario de empleado

The screenshot shows a web application window titled 'INGRESO ENTRADAS DE INVENTARIOS'. On the left is the 'Amour PERFUMERÍA' logo. The main heading is 'ENTRADAS DE INVENTARIOS' in a blue box with a close button 'X'. The form contains the following fields and controls:

- ID ENTRADA: Input field with '(Nuevo)' text.
- ID COMPRA: Input field with '0'.
- ID PROVEEDOR: Input field with '0'.
- CODIGO INSUMO: Input field with '0'.
- CANTIDAD: Input field with '0'.
- UNIDAD DE MEDIDA: Dropdown menu.
- Buttons: 'Nuevo' (black), 'Eliminar' (red), 'Guardar' (blue), and three navigation buttons (left, refresh, right).

Figura 18- formulario de entrada de inventario

The screenshot shows a web application window titled 'INGRESO INSUMOS'. On the left is the 'Amour PERFUMERÍA' logo. The main heading is 'INSUMOS' in a blue box with a close button 'X'. The form contains the following fields and controls:

- CODIGO INSUMO: Input field with '0'.
- INSUMO: Input field.
- Buttons: 'Nuevo' (black), 'Eliminar' (red), 'Guardar' (blue), and three navigation buttons (left, refresh, right).

Figura 19 - formulario de insumos

The screenshot shows a web application window titled 'INGRESO PRODUCTOS'. On the left is the 'Amour PERFUMERIA' logo. The main heading is 'PRODUCTOS' in a blue box with a close button 'X'. Below the heading are two input fields: 'CODIGO PRODUCTO' and 'PRODUCTO'. To the right of these fields are three buttons: 'Nuevo' (black), 'Eliminar' (red), and 'Guardar' (blue). At the bottom are three navigation buttons: a left arrow, a search icon, and a right arrow.

Figura 20- formulario de productos

The screenshot shows a web application window titled 'INGRESO PROVEEDORES'. On the left is the 'Amour PERFUMERIA' logo. The main heading is 'PROVEEDORES' in a blue box with a close button 'X'. Below the heading are six input fields: 'ID PROVEEDOR' (with a '(Nuevo)' dropdown), 'NIT', 'PROVEEDOR', 'DIRECCION', 'TELEFONO', and 'CIUDAD'. To the right of these fields are three buttons: 'Buscar' (black), 'Eliminar' (red), and 'Guardar' (blue). At the bottom are three navigation buttons: a left arrow, a search icon, and a right arrow.

Figura 21- formulario de proveedores

INGRESO SALIDAS DE INVENTARIOS

**Amour**  
PERFUMERIA

## INVENTARIO

ID SALIDA

ID VENTA

ID CLIENTE

CODIGO INSUMO

INSUMO

CANTIDAD

UNIDAD DE MEDIDA

**Nuevo**

**Eliminar**

**Guardar**

Navigation: < >

Figura 22- formulario de inventario

INGRESO VENTAS

**Amour**  
PERFUMERIA

## VENTAS

ID VENTA

CONSECUTIVO VENT

FECHA

IDENTIFICACIÓN CLIENTI

CLIENTE

CODIGO PRODUCTO

PRODUCTO

CANTIDAD

UNIDAD DE MEDIDA

COSTO UNITARIO

COSTO TOTAL

IDENTIFICACION EMPLEADO

NOMBRE DEL EMPLEADO

**Nuevo**

**Eliminar**

**Guardar**

Navigation: < >

Figura 23- formulario de ventas

## MÉTODOS DE CONTROL SUGERIDOS PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS

Se logra evidenciar que el sistema de inventarios que se ha creado si contribuya a la buena gestión, por medio de esto se han establecido unos procesos importantes que permiten garantizar que el registro de la información se haga de manera ordenada, periódica y de manera constante, de tal manera que en la perfumería Amour se pueda acceder a la información confiable sobre el estado de los inventarios, sobre el movimiento y del comportamiento de las ventas, permitiendo llegar a otras métricas que ayudan a la gestión del negocio, como por ejemplo, métricas relacionadas la caracterización de los clientes en términos de donde se ubican, cual es la frecuencia de compra, cuales son los productos que más rotan, cuales son las presentaciones de frascos más vendidas, etc.

Para ello se han estructurado dos procesos importantes.

1. Proceso de compra
2. Proceso de venta

### DOCUMENTACIÓN PROCESO DE COMPRA DE INSUMOS Y MATERIAS PRIMAS

a continuación, se presenta los procesos de compra de amor perfumería como una medida que se sugiere que pueda ayudar en el sistema de inventario para que sea operativo.

el proceso incluye el registro de los movimientos de las ventas y los ingresos de inventario. Se sugiere estos dos procesos como un mecanismo para asegurar la eficiencia en el registró de la información que permita observar el estado de los inventarios.

Continuación se observa la documentación de dichos procesos:

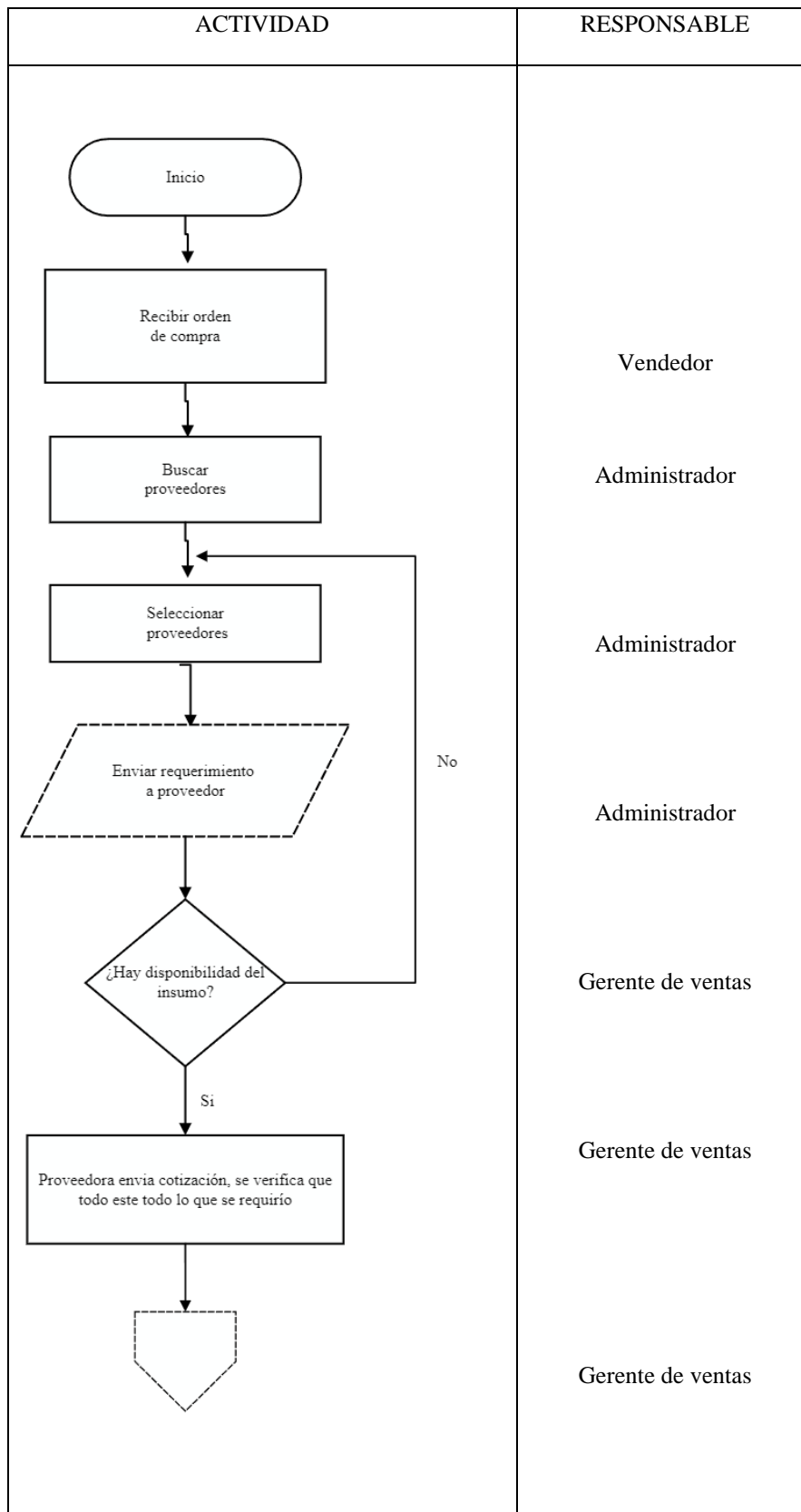
CÓDIGO DE PROCESO:	ULTIMA REVISION:
ELABORÓ:	
RESPONSABLE:	
NOMBRE DE PROCESO:	

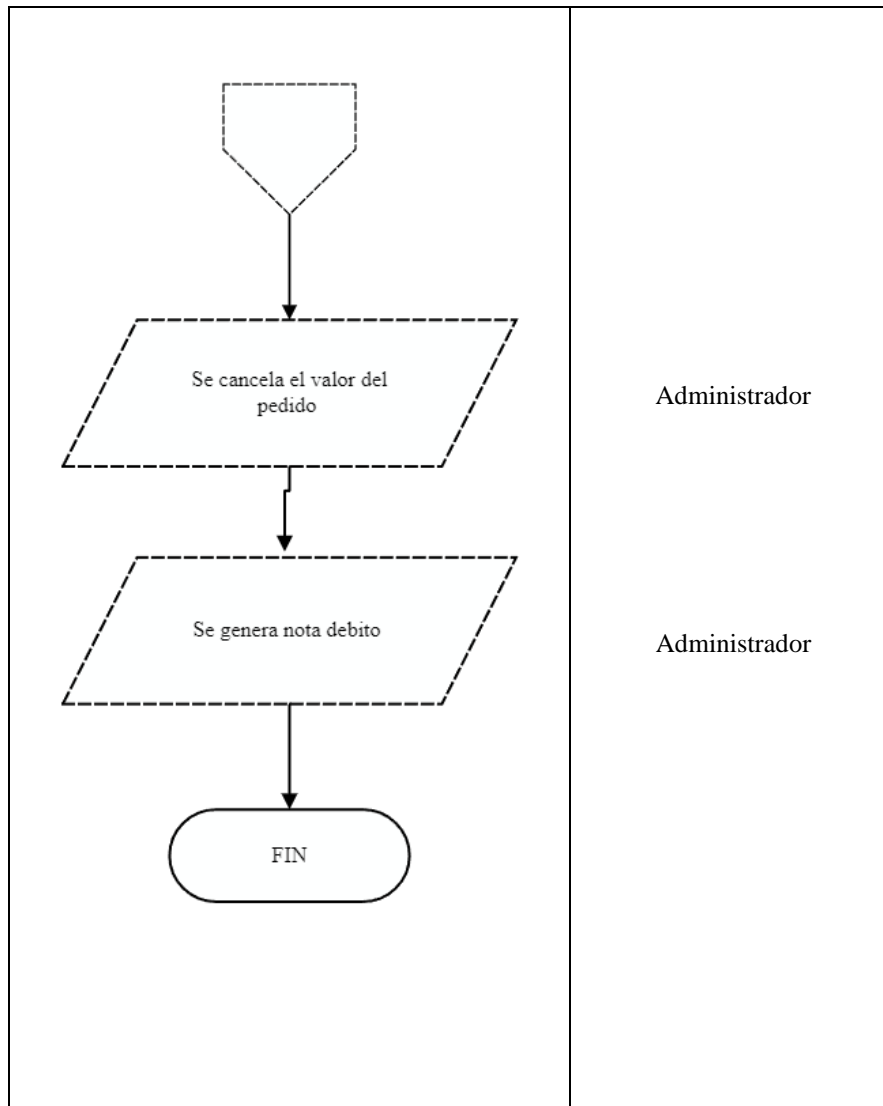
REVISO	APROBO

CÓDIGO DE PROCESO: CIMP001	ULTIMA REVISION:
ELABORÓ:	
RESPONSABLE: Gerente de la organización	

**NOMBRE DE PROCESO:** Compra de insumos y materias primas

1. **MISIÓN DEL PROCESO:** Abastecer el proceso de producción con los insumos y materias primas que requiera, de conformidad con unos requerimientos de cantidad y calidad específicos.
  
2. **ALCANCE:** Recibir una orden de compra en la que se especifican los insumos y materias primas que se deben comprar.  
Incluye:
  - Buscar proveedores
  - Seleccionar proveedores
  - Enviar requerimiento a los proveedores
  - Pagar factura
  - Se le habla a la proveedora, enviándole una cotización sobre los productos que requiero, para confirmar si están disponibles.
  - La proveedora me envía la cotización y se revisa que lo que la gerente pidió este completo, y se procede a cancelar el pedido
  
3. **PROCEDIMIENTO:** Ver diagrama de flujo adjunto.





#### 4. CAMBIOS:

MOTIVO	RESPONSABLE	A	M	D

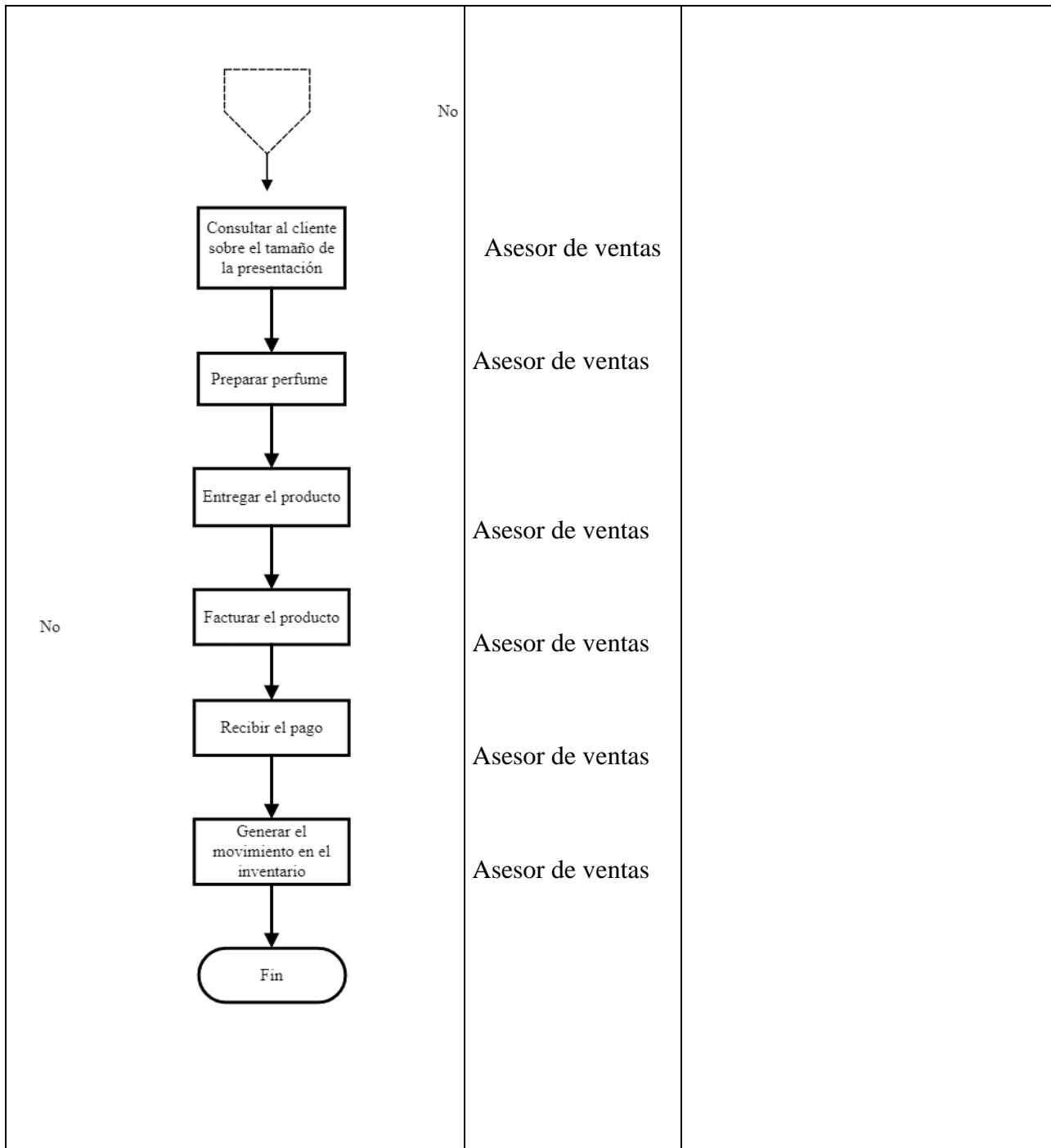
**DOCUMENTACIÓN DE PROCESO DE VENTAS**

CÓDIGO DE PROCESO: CPVC002	ULTIMA REVISION:
ELABORÓ:	
RESPONSABLE: ASESOR DE VENTA	
NOMBRE DE PROCESO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE VENTA	

REVISO	APROBO

1. **MISIÓN DEL PROCESO:** Entregar el producto final al cliente, de manera que se corresponda con sus expectativas en torno a la calidad del producto y cantidad requerida.
  
2. **ALCANCE:** Recibir una consulta o requerimiento de un cliente.
3. Incluye:
  4. - Inspeccionar la disponibilidad de la referencia solicitada por el cliente
  5. - Inspeccionar la disponibilidad de la cantidad de productos requerida por el cliente
  6. - Recomendar fragancias que se correspondan con la necesidad de los clientes que no tienen definida una marca específica
  7. - Consultar al cliente sobre el tamaño de la presentación requerida por el cliente
  8. - Preparar los perfumes de acuerdo con las especificaciones del cliente
  9. - Empacar el producto
  10. - Entregar el producto
  11. - Facturar el producto
  12. - Recibir el pago
  
13. **PROCEDIMIENTO:** Ver diagrama de flujo adjunto.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recibir[Recibir un requerimiento de un cliente]     Recibir --&gt; Inspeccionar1((Inspeccionar la disponibilidad de la referencias))     Inspeccionar1 --&gt; Disponible1{¿Está disponible?}     Disponible1 --&gt; Inspeccionar2((Inspeccionar la cantidad de los productos requeridos))     Inspeccionar2 -- Si --&gt; Disponible2{¿Se dispone de la cantidad requerida?}     Disponible2 -- Si --&gt; Fin([Fin])     </pre>	<p>Asesor de ventas</p> <p>Asesor de ventas</p> <p>Asesor de ventas</p> <p>Asesor de ventas</p> <p>Asesor de ventas</p>	<p>Inspeccionar la disponibilidad de la referencia solicitada por el cliente</p> <p>Inspeccionar la disponibilidad de la cantidad de productos requerida por el cliente</p> <p>Consultar al cliente sobre el tamaño de la presentación requerida por el cliente</p> <p>Preparar los perfumes de acuerdo con las especificaciones del cliente</p>



**4. CAMBIOS:**

<b>MOTIVO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>D</b>

## CONCLUSIONES

Para garantizar una gestión eficiente y precisa de los recursos de Amour perfumería, debe poner especial énfasis en el registro tanto de las compras como de ventas, es esencial mantener unas prácticas rigurosas de control de inventario para garantizar una gestión eficiente de los recursos.

Para minimizar la probabilidad de acceso no autorizado a la base de datos, es importante implementar medidas de seguridad de la información que limite el acceso a la base de datos. Estas medidas de seguridad sólo deben de permitir el permiso al administrador o propietario de amor perfumería de modificar o manipular cierta información importante. Esto puede reducir el riesgo de manipulación de datos por parte de personas no autorizadas.

Se puede lograr una gestión eficiente del inventario implementando un proceso de codificación de productos y realizar revisión periódica para identificar productos con baja tasa de rotación, esto puede ayudar a evitar pérdidas potenciales de algunos productos.

## REFERENCIAS

- Arango, M. D., Zapata, J. A., & Jaimes, W. A. (2017). *www.scielo.org.co*. Obtenido de *scielo.org.co*: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-12372011000100003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-12372011000100003)
- Cosmopolitana. (30 de 10 de 2023). *www.cosmopolitan.com*. Obtenido de *cosmopolitan.com*: <https://www.cosmopolitan.com/es/belleza/trucos-belleza/a30196133/perfumes-cuando-se-caducan/>
- El Economista. (25 de 10 de 2016). *www.eleconomista.com*. Obtenido de *eleconomista.com*: <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Consejos-para-el-manejo-efectivo-de-tus-inventarios-20151021-0234.html>
- Garrido, I., & Cejas, M. (2017). La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 109-129.
- Ingeniero Empresa. (30 de 03 de 2017). *www.ingenioempresa.com*. Obtenido de *ingenioempresa.com*: <https://www.ingenioempresa.com/analisis-abc/>
- Jay Heizer, B. r. (2008). *apuntesutnpilar.files.wordpress.com*. Obtenido de *apuntesutnpilar.files.wordpress*: <https://apuntesutnpilar.files.wordpress.com/2014/03/direccic3b3n-de-la-produccic3b3n-y-de-operaciones-d-e-8va-ed-heizer-render-pearson.pdf>
- Krajewski, J. (2008). *www.gob.mx*. Obtenido de *gob.mx*: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/566458/Administracion\\_De\\_Operaciones\\_-\\_LEE\\_J.\\_K-comprimido.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/566458/Administracion_De_Operaciones_-_LEE_J._K-comprimido.pdf)
- Lofton Servicios Integrales. (6 de Septiembre de 2019). *Un mal manejo de inventarios puede ocasionar la quiebra de tu empresa*. Obtenido de *loftonsc.com*: <https://loftonsc.com/marketing-digital/un-mal-manejo-de-inventarios-puede-ocasionar-la-quiebra-de-tu-empresa/>
- McKinsey & Company. (01 de 2017). <https://www.mckinsey.com>. Obtenido de *mckinsey.com*: [https://www.mckinsey.com/~/\\_media/mckinsey/featured%20insights/digital%20disrupti](https://www.mckinsey.com/~/_media/mckinsey/featured%20insights/digital%20disrupti)

on/harnessing%20automation%20for%20a%20future%20that%20works/a-future-that-works-executive-summary-spanish-mgi-march-24-2017.pdf

Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios UFO476*. Madrid: Ediciones Paraninfo.

Prieto, E. (31 de Agosto de 2023). *¿Por qué es importante el control de inventarios?* Obtenido de es.snhu.edu: <https://es.snhu.edu/noticias/por-que-es-importante-el-control-de-inventarios>

Recimundo. (15 de 02 de 2018). *www.recimundo.com*. Obtenido de recimundo.com: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/246/html?inline=1#:~:text=Por%20medio%20del%20modelo%20de,control%20y%20toma%20de%20decisiones>

Richard B. Chase, F. J. (2009). *ucreanop.com*. Obtenido de ucreanop: <https://ucreanop.com/wp-content/uploads/2020/08/Administracion-de-Operaciones-Produccion-y-Cadena-de-Suministro-13edi-Chase.pdf>

Vidal, C. (2010). *Fundamentos de control y gestión de inventarios*. Cali: Universidad del Valle.