Línea de investigación: Gestión empresarial

Propuesta de un Manual de Procedimientos y Normas para el control de inventario de alimentos e insumos, orientado a la gestión de las fechas de vencimiento y la correcta rotación de productos en la tienda de conveniencia SUPERDAYS, Rotonda Rubén Darío, Managua, Nicaragua, durante el segundo semestre del año 2026.

Monografía para optar al título de: Licenciatura en Administración de Empresas

Autores:

Br. Massiel López Samayoa.

Br. Ericka Martínez Miranda.

Br. Ismat Morales Arostegui.

Tutora:

MSc. Heydi de los Ángeles Valle.

Managua, Nicaragua, Julio 2026

Dedicatoria

Con profundo cariño dedicamos esta monografía, en primer lugar, a Dios, por la fortaleza, la sabiduría y la oportunidad de culminar esta importante etapa académica. Su guía nos dio la esperanza y la perseverancia necesarias para superar cada desafío presentado durante este proceso.

A nuestras familias, quienes han sido el pilar fundamental en nuestro camino. Gracias por su amor incondicional, su comprensión, sus consejos y el apoyo constante que nos brindaron en cada momento.

También dedicamos este esfuerzo a nuestros compañeros y amigos, quienes hicieron de este recorrido una experiencia enriquecedora mediante el intercambio de ideas, el trabajo en equipo y las palabras de ánimo que nos alentaron a no desistir de nuestras metas.

Finalmente, dedicamos este logro a nosotros mismos, porque representa el resultado de muchas horas de esfuerzo, disciplina, constancia y sacrificio. Cada obstáculo superado fortaleció nuestra determinación y nos permitió crecer tanto en el ámbito académico como en el personal, recordándonos que la perseverancia es el camino para alcanzar nuestros objetivos.

Agradecimiento

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a Dios Todopoderoso por bendecirnos, con salud, sabiduría y la fortaleza necesaria para concluir satisfactoriamente esta investigación. Su guía estuvo presente durante todo el proceso y nos permitió afrontar cada reto con fe, esperanza y determinación.

Manifestamos nuestro profundo agradecimiento a nuestras familias, quienes nos acompañaron incondicionalmente durante esta etapa. Su apoyo, comprensión, paciencia y motivación fueron fundamentales para mantenernos firmes en el cumplimiento de nuestras responsabilidades académicas y personales.

De igual manera, extendemos nuestro reconocimiento a nuestra tutora Heydi Valle, por compartir generosamente sus conocimientos, experiencia y orientación profesional. Sus observaciones, recomendaciones y acompañamiento contribuyeron significativamente al desarrollo y fortalecimiento de esta monografía.

Asimismo, valoramos el respaldo de nuestros compañeros, amigos y de todas aquellas personas que, de una u otra forma, colaboraron con sugerencias, ideas y palabras de aliento. Cada aporte recibido enriqueció este trabajo y fortaleció nuestro proceso de aprendizaje.

Finalmente, hacemos extensivo nuestro agradecimiento a todas las personas que conforman la institución UNICIT que hicieron posible la realización de esta investigación. La experiencia adquirida durante este proceso nos permitió ampliar nuestros conocimientos, desarrollar habilidades investigativas y reafirmar valores como la responsabilidad, el compromiso, la perseverancia y el trabajo en equipo.

A todos ellos, les expresamos nuestra más profunda gratitud por formar parte de este importante logro académico.

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo desarrollar un Manual de Procedimientos y control para optimizar la gestión de inventarios en el área de comida de la tienda de conveniencia SUPERDAYS, Rotonda Rubén Darío, Managua. Se buscó garantizar la calidad y seguridad de los productos mediante el control de fechas de vencimiento y la correcta rotación de alimentos e insumos, mejorando la eficiencia operativa y reduciendo pérdidas por desperdicio y mermas.

El método empleado fue diagnóstico operativo, basado en observación directa, revisión documental de registros de recepción, entrevistas al personal de turno y análisis de movimientos y caducidades. Además, se propuso la aplicación del método PEPS (primero en entrar, primero en salir) como eje de rotación.

Los principales hallazgos mostraron ausencia de procedimientos estandarizados, registros incompletos en recepción, deficiente señalización de fechas en el almacén o estanterías, y prácticas irregulares de rotación; lo que incrementa las mermas y los riesgos sanitarios. La implementación de controles sistemáticos listas de cotejo, rotulación clara y supervisión diaria junto al uso del método PEPS y el Manual de procedimientos reducirá pérdidas, mejorará la frescura de los productos y fortalecerá la confianza del cliente.

Palabras claves:

Inventario, Rotación, Almacenaje, Control, Normativa

Abstract

Índice de contenido

1. **Introducción** 1
2. **Contexto del problema** 2
3. **Planteamiento del problema** 3

Pregunta de Investigación 4

4. Justificación 4
5. Objetivos 5

5.1. Objetivo General 5

5.2. Objetivos Específicos 6

6. Alcance y Limitaciones 6
7. **Marco teórico** 8

7.1. Estudio del Arte 8

7.2. Perspectiva Teórica 10

7.2.1. Seguridad alimentaria 10

7.2.2. Gestión de inventarios 11

7.2.3. Indicadores de gestión de inventarios 12

7.2.4. Auditoría de inventarios 12

7.2.5. Normas para el manejo de alimentos 13

7.2.6. Trazabilidad de productos 13

7.2.7. Mermas de inventario 14

7.2.8. Método PEPS 14

7.2.9. Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) 15

7.2.10. Mejora continua 16

7.3. Conceptos claves 16

7.3.1. Manual 16

7.4. Categorías 18

8. Metodología de la investigación 22

8.1. Tipo de investigación 22

8.2. Enfoque 24

8.3. Diseño de investigación 25

8.4. Universo 25

8.5. Población 26

8.6. Muestra 27

8.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. 29

8.7.1. Entrevistas 29

8.7.2. Lista de Cotejo 29

9. Resultados / Hallazgos 30

9.1. Resultados de las entrevistas 30
9.2. Resultados de la lista de cotejo 31
10. Manual de Procedimiento y Normas 35
11. Discusión 41
12. Conclusiones 45
13. Recomendaciones 47
14. Referencias bibliográficas 48
15. Anexos 51
Mapa mental de los resultados 98
Visualización del Manual 98
Flujograma de procesos de control de fechas de vencimiento y la correcta rotación de alimentos. 100

Índice de tablas

Tabla 9.4.1. Descripción de la categoría Manual de Procedimientos y Normas 18

Tabla 9.4.2. Descripción de la categoría Control de Inventario 20

Tabla 10.4.1 Universo en el que se aplica la investigación. 26

Tabla 10.4.2. Tabla de productos que forman el inventario de SUPERDAYS..27

Tabla 10.6.1 Muestra de la investigación. 28

Tema

“Propuesta de un Manual de Procedimientos y Normas para el control de inventario de alimentos e insumos, orientado a la gestión de las fechas de vencimiento y la correcta rotación de productos en la tienda de conveniencia SUPERDAYS, Rotonda Rubén Darío, Managua, Nicaragua, durante el segundo semestre del año 2026”.

.

1. Introducción

La adecuada administración de inventarios es un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier tienda de conveniencia, especialmente cuando se comercializan alimentos e insumos perecederos. Un control eficiente de las existencias no solo permite conocer la cantidad de productos disponibles, sino también supervisar aspectos críticos como las fechas de vencimiento, la rotación de mercancías y las condiciones de almacenamiento, factores que influyen directamente en la calidad de los productos ofrecidos al cliente.

En la tienda de conveniencia SUPERDAYS, ubicada en la rotonda Rubén Darío de Managua, el área de comida requiere procesos que permitan reducir el riesgo de pérdidas por productos vencidos o con poca vida útil, así como garantizar que los alimentos se mantengan en condiciones óptimas para su consumo. La ausencia de procedimientos claramente establecidos puede ocasionar inconsistencias en el manejo del inventario, afectando la eficiencia operativa, incrementando los costos y disminuyendo la satisfacción del cliente.

Ante esta situación, el presente trabajo propone el diseño de un manual de control interno orientado a fortalecer la gestión de inventarios mediante procedimientos específicos para el control de fechas de vencimiento, la correcta rotación de productos e insumos y la estandarización de las actividades relacionadas con su almacenamiento y seguimiento. La propuesta está dirigida a facilitar el trabajo del personal, mejorar la organización de los procesos y contribuir a una administración más eficiente de los recursos.

Para el desarrollo de la investigación se realizará un diagnóstico del proceso actual de manejo de inventarios, se identificarán las principales necesidades que afectan la

gestión de los productos perecederos y, con base en los resultados obtenidos, se elaboró un Manual de Procedimientos y Normas, que sirva como guía para la implementación de controles durante el segundo semestre del año 2026. Con ello se espera aportar una herramienta práctica que contribuya a fortalecer la calidad del servicio, disminuir las pérdidas de productos y garantizar una mejor experiencia para los clientes.

2. Contexto del problema

La gestión de inventarios constituye uno de los procesos más importantes dentro de las tiendas de conveniencia, especialmente en aquellas que comercializan alimentos preparados e insumos perecederos. Un control adecuado de las existencias permite mantener la disponibilidad de los productos, reducir pérdidas económicas y garantizar que los alimentos ofrecidos a los consumidores cumplan con las condiciones de calidad e inocuidad requeridas. Para lograrlo, es indispensable establecer procedimientos que regulen el almacenamiento, la identificación de fechas de vencimiento, la rotación de productos y el registro de los movimientos del inventario.

En la tienda de conveniencia SUPERDAYS, ubicada en la rotonda Rubén Darío de Managua, el área de comida depende del manejo eficiente de productos perecederos para asegurar la continuidad de las operaciones y satisfacer las necesidades de los clientes. Sin embargo, la ausencia de procedimientos estandarizados para el control de inventarios puede generar dificultades en el seguimiento de las fechas de vencimiento, en la aplicación de métodos adecuados de rotación y en la organización del almacenamiento, incrementando el riesgo de pérdidas por productos vencidos, deteriorados o mal administrados.

Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer el control interno mediante herramientas administrativas que permitan organizar las actividades relacionadas con el

manejo de inventarios. En este sentido, el diseño de un Manual de Procedimientos y Normas representa una alternativa para establecer criterios uniformes de trabajo, definir responsabilidades y mejorar el seguimiento de los productos perecederos, contribuyendo al uso eficiente de los recursos y a la prestación de un servicio de mayor calidad.

3. Planteamiento del problema

Actualmente, la tienda de conveniencia SUPERDAYS presenta la necesidad de fortalecer el control de los productos perecederos utilizados en el área de comida, debido a que no cuenta con un Manual de Procedimientos y Normas, que establezca de manera clara las actividades relacionadas con el almacenamiento, el control de fechas de vencimiento y la correcta rotación de alimentos e insumos. Esta situación dificulta la estandarización de los procesos y aumenta la posibilidad de cometer errores durante el manejo del inventario.

La falta de procedimientos uniformes limita el seguimiento oportuno de los productos con menor vida útil, lo que puede ocasionar vencimientos, mermas y desperdicios que representan pérdidas económicas para la empresa. Asimismo, una organización deficiente del inventario puede provocar diferencias entre las existencias físicas y los registros, afectar la disponibilidad de los productos e incrementar el riesgo de utilizar alimentos que no cumplan con las condiciones óptimas para su consumo.

De igual manera, la ausencia de lineamientos específicos para la preparación y utilización de los insumos puede generar inconsistencias en el uso de las materias primas, ocasionando variaciones en la calidad de los productos elaborados y dificultades para mantener un adecuado control del inventario. Estas situaciones repercuten en la eficiencia operativa del área de comida y pueden afectar la satisfacción del cliente al no encontrar productos disponibles o recibir alimentos que no cumplen con los estándares esperados.

Ante esta problemática, surge la necesidad de diseñar un Manual de Procedimientos y Normas, para el manejo de inventarios, el control de las fechas de vencimiento y la correcta rotación de alimentos e insumos, con el propósito de optimizar la gestión de los productos perecederos, reducir pérdidas, fortalecer el control interno y contribuir a mejorar la calidad del servicio ofrecido por la tienda de conveniencia SUPERDAYS durante el segundo semestre del año 2026.

Pregunta de Investigación

¿Qué procedimientos y controles deben incorporarse en un Manual de Procedimientos y Normas, para optimizar la gestión de inventarios mediante el control de las fechas de vencimiento y la correcta rotación de alimentos e insumos en el área de comida de la tienda de conveniencia SUPERDAYS, ubicada en la rotonda Rubén Darío de Managua, durante el segundo semestre del año 2026?

4. Justificación

La gestión adecuada de los inventarios representa uno de los principales retos para las tiendas de conveniencia que comercializan alimentos preparados e insumos perecederos, debido a que estos productos requieren un seguimiento constante para evitar vencimientos, pérdidas económicas y afectaciones en la calidad del servicio. Por esta razón, resulta necesario establecer mecanismos de control que permitan ordenar las actividades relacionadas con el almacenamiento, la rotación y el seguimiento de las fechas de vencimiento.

La presente propuesta surge de la necesidad de fortalecer los procesos internos del área de comida de la tienda SUPERDAYS, ubicada en la rotonda Rubén Darío de Managua, mediante la elaboración de un Manual de Procedimientos y Normas, que sirva como guía para el personal responsable del manejo de inventarios. Este documento

permitirá estandarizar y definir responsabilidades, estableciendo controles que faciliten una administración más organizada y eficiente de los productos.

La implementación de procedimientos claros contribuirá a que los productos con menor tiempo de vida útil sean utilizados o vendidos primero, aplicando una adecuada rotación del inventario. De esta manera, se reducirán las pérdidas ocasionadas por vencimientos, se optimizará el aprovechamiento de los recursos disponibles y se fortalecerá el cumplimiento de las normas de calidad alimentaria.

Desde el punto de vista operativo, el manual facilitará el trabajo diario del personal al proporcionar instrucciones claras para la recepción, almacenamiento, revisión y control de los productos, disminuyendo errores derivados de la falta de uniformidad en los procesos. Asimismo, permitirá contar con información organizada que facilite la supervisión y la toma de decisiones relacionadas con el abastecimiento y reposición de inventarios.

Finalmente, esta propuesta beneficiará tanto a la empresa como a sus clientes. Para SUPERDAYS representará una oportunidad de mejorar la eficiencia operativa, reducir costos por desperdicios y fortalecer el control interno. Para los consumidores significa una mayor garantía de adquirir alimentos frescos, seguros y de calidad, lo que contribuirá a incrementar su confianza y satisfacción con el servicio ofrecido por la tienda.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Desarrollar una propuesta de Manual de Procedimientos y Normas que permita optimizar la gestión de inventarios mediante el control de fechas de vencimiento y la correcta rotación de comida e insumos para el área de comida en la tienda de conveniencia

SUPERDAYS de la rotonda Rubén Darío de Managua, para su implementación durante el segundo semestre del año 2026, con el fin de mejorar la eficiencia operativa, garantizar la calidad e inocuidad de los productos y fortalecer la satisfacción del cliente.

5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la problemática en el proceso actual de la tienda SUPERDAYS para el almacenamiento del producto y el control de inventario, asegurando que los artículos con menor vida útil sean priorizados en la venta, lo que contribuya a mantener la frescura y calidad de los alimentos, minimizando impactos negativos en la experiencia del cliente.

- Describir las necesidades identificadas que afectan la gestión de los productos perecederos en la tienda de conveniencia.

- Diseñar un manual de procedimientos para el seguimiento y control de fechas de vencimiento, cuya implementación se realizará durante el segundo semestre del año 2026 en la tienda de conveniencia SUPERDAYS.

6. Alcance y Limitaciones

La presente investigación tiene como alcance el análisis del proceso de gestión de inventarios en el área de comida de la tienda de conveniencia SUPERDAYS, ubicada en la rotonda Rubén Darío de Managua. El estudio se enfoca específicamente en las actividades relacionadas con el almacenamiento de productos, el control de fechas de vencimiento y la rotación de alimentos e insumos perecederos, por ser procesos que inciden directamente en la conservación de la calidad de los productos y en la eficiencia de las operaciones.

La investigación tendrá un alcance de resolver un problema práctico, ya que ofrecerá una herramienta administrativa basada en las necesidades identificadas dentro de la tienda. Sin embargo, no contempla la evaluación de los resultados obtenidos después de su implementación, debido a que el propósito principal consiste en desarrollar la propuesta del manual como una alternativa para fortalecer el control interno y optimizar la gestión de inventarios.

La investigación se limitará al área de comida de la tienda de conveniencia SUPERDAYS ubicada en la rotonda Rubén Darío de Managua, por lo que los resultados obtenidos reflejarán las condiciones y necesidades específicas de esta sucursal. En consecuencia, las conclusiones y la propuesta del manual no podrán generalizarse automáticamente a otras tiendas o establecimientos que cuenten con procesos, recursos o formas de operación diferentes.

Asimismo, el estudio estará enfocado únicamente en el diseño de un Manual de Procedimientos y Normas, para el manejo de inventarios de productos perecederos. No se incluirán aspectos relacionados ceon la gestión financiera, las compras a proveedores, la fijación de precios, la distribución de mercancías entre sucursales ni otros procesos administrativos que no estén directamente vinculados con el control de fechas de vencimiento y la rotación de alimentos e insumos.

Otra limitación corresponde al tiempo disponible para el desarrollo de la investigación, el cual permitirá realizar el diagnóstico de la situación actual y elaborar la propuesta del manual, pero no su implementación ni la medición de los resultados que esta pudiera generar. Por esta razón, la efectividad del manual quedará sujeta a su aplicación posterior por parte de la empresa y al seguimiento que se realice una vez puesto en práctica.

7. Marco teórico

7.1. Estudio del Arte

En primer lugar (Castillo Villadoma, 2025), en la investigación titulada "Importancia del control de inventarios en la liquidez de una empresa industrial alimentaria", determinó que el control de inventarios permite identificar productos de baja rotación y riesgo de vencimiento mediante el análisis de fechas de caducidad y rotación de stock. Asimismo, el estudio concluyó que una adecuada gestión de inventarios mejora la recuperación del capital y optimiza los recursos de la empresa.

Además (Sánchez, 2023), en el estudio "Gestión operativa del inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa industrial AGROLAC SAC", indicó que la adecuada rotación de productos y el uso de manuales de procedimientos contribuyen a una gestión eficiente del inventario favorecen la rentabilidad empresarial. Del mismo modo, el autor señaló que una correcta administración evita acumulación innecesaria de productos y pérdidas económicas.

Este estudio guarda relación con la investigación actual porque demuestra que la correcta rotación de alimentos e insumos no solo mejora el orden del inventario, sino también la rentabilidad y el aprovechamiento de los recursos de la empresa.

En relación con el tema de investigación (Raffino, 2024) explica que un manual de procedimientos es un documento que describe de manera práctica las funciones que debe realizar un colaborador según su rol en la compañía, destinado tanto a funcionarios nuevos como a quienes ya trabajan en la empresa. Este tipo de manual permite igualar operaciones y reducir las fallas. Este planteamiento se relaciona con la presente investigación, debido a que evidencia la importancia de implementar un manual de control de inventario, con el propósito de orientar al personal sobre el adecuado manejo de alimentos e insumos.

¨El control de inventarios es un sistema que permite que una empresa gestione las existencias que almacena¨. Según (Chunga, 2022) define el control de inventarios como un sistema que favorece a la empresa ejecutar las existencias que almacena, destacando que este control implica mantener el cuidado y a la vista los niveles de stock y conocer qué alimentos o productos presentan mayor demanda de mercado. Esta revisión del control de inventario ayuda a la urgencia de proponer el manual de control de inventario.

Asimismo (Evans, 2019) define la logística como la integración y coordinación de los recursos y actividades necesarias para que los productos lleguen al cliente en el tiempo adecuado y en óptimas condiciones. De igual manera, señala que la logística garantiza el flujo eficiente de bienes, información y recursos económicos a lo largo de toda la cadena de suministro.

De igual forma (Gasbarrino, 2023) sostiene que el inventario permite a una empresa conocer la fluctuación de artículos, lo que influye en las decisiones sobre proveedores y en la cantidad de existencias necesarias para satisfacer la demanda de los clientes. En este sentido este planteamiento evidencia que un manejo de inventario es importante para las empresas ya que cumplen un rol al permitir identificar la pérdida de materias primas, lo que es un segmento vulnerable en algunas entidades. Actualmente las empresas no tienen una buena gestión de sus existencias correspondientes, por lo cual tienen falta de control sistemático.

Gestionar almacenes es el método adecuado de llevar a cabo el control efectivo de las existencias, suministros y materiales auxiliares de toda la corporación, dado que contribuye con la localización idónea de las existencias e insumos que se traduce en la mayor productividad, distribución de recursos efectivos, disminución de mermas y desmedros y asegura la calidad de los productos manufacturados (Morales, 2023). Desde

una perspectiva el desempeño de las distintas actividades de todos los procesos debe estar bien fijado y sus clasificaciones también logra tener etapas al trasladar los productos o materiales recibidos desde la recepción, hasta sus ubicaciones más adecuadas en los almacenes para su disposición.

Por su parte (Quiroz, 2021) destaca, que en la actualidad las empresas consideran el inventario como activo fundamental. En consonancia con esta idea es importante para que detecte pérdidas o incluso robos en la misma compañía, esto hace que la empresa pueda cuidar su capital y sus servicios permitiendo incluso los niveles de producción y ayuda a conocer el valor de empresa.

La implementación del método ABC de inventarios se utiliza para segmentar y organizar los productos de un almacén en base a su relevancia para la empresa, valor económico, beneficios aportados y rotación, Según (Vialfredo, 2023). Por consiguiente, los artículos de tipo A se dice que deben estar sometidos a un estricto control de inventario y su relevancia de esto es, que deben contar con áreas de almacenamiento mejor aseguradas para su mantenimiento y accesibilidad.

7.2. Perspectiva Teórica

7.2.1. Seguridad alimentaria

La seguridad alimentaria, en el contexto de los establecimientos que comercializan alimentos, comprende el conjunto de prácticas y medidas destinadas a garantizar que los productos sean inocuos para el consumo humano durante todas las etapas de recepción, almacenamiento, manipulación y venta. Estas prácticas buscan prevenir la contaminación física, química y biológica de los alimentos, así como asegurar que sean conservados bajo condiciones apropiadas hasta el momento de su comercialización. Un adecuado control de inventarios, junto con el monitoreo de las

fechas de vencimiento y la correcta rotación de productos, constituye un componente esencial para mantener la seguridad alimentaria dentro de los establecimientos comerciales (World Health Organization, 2022).

La seguridad alimentaria representa uno de los principales objetivos del manual propuesto, ya que un control inadecuado del inventario puede ocasionar la venta de productos vencidos o deteriorados, afectando la salud de los consumidores. Implementar procedimientos estandarizados permitirá fortalecer las buenas prácticas de almacenamiento, reducir riesgos sanitarios y garantizar que los alimentos ofrecidos por SUPERDAYS cumplan con los estándares de calidad e inocuidad.

7.2.2. Gestión de inventarios

La gestión de inventarios hace referencia al proceso integral mediante el cual una empresa planifica, organiza, coordina y controla el abastecimiento, almacenamiento y distribución de sus productos. Una gestión eficiente busca mantener el equilibrio entre la disponibilidad de mercancías y la reducción de costos asociados al almacenamiento, evitando tanto el exceso como la escasez de existencias. Además, incorpora estrategias relacionadas con la rotación de productos, el monitoreo de fechas de vencimiento y la optimización de los procesos logísticos (Madeka et al., 2022).

Dentro de la presente investigación, la gestión de inventarios representa el eje central sobre el cual se fundamenta la propuesta del manual. Una adecuada administración permitirá establecer procedimientos claros para la recepción, almacenamiento y despacho de alimentos, favoreciendo la eficiencia operativa y disminuyendo las pérdidas ocasionadas por productos vencidos o deteriorados.

7.2.3. Indicadores de gestión de inventarios

Los indicadores de gestión de inventarios son herramientas utilizadas para medir el desempeño de los procesos relacionados con el abastecimiento, almacenamiento y control de mercancías. Entre los indicadores más utilizados se encuentran el porcentaje de productos vencidos, la rotación de inventarios, las pérdidas por mermas, el nivel de disponibilidad de productos y la exactitud del inventario físico. Estos indicadores facilitan la evaluación de resultados y apoyan la toma de decisiones orientadas a mejorar la eficiencia operativa (Khan et al., 2023).

Para la propuesta del manual, los indicadores permitirán medir si las normas y procedimientos implementados están generando los resultados esperados. El seguimiento continuo de estos datos facilitará la identificación de problemas relacionados con la rotación de productos y permitirá establecer acciones correctivas antes de que las pérdidas económicas aumenten.

7.2.4. Auditoría de inventarios

La auditoría de inventarios es un proceso sistemático mediante el cual se evalúan los procedimientos relacionados con el registro, almacenamiento, control y movimiento de las existencias dentro de una organización. Su finalidad es verificar que los registros físicos coinciden con los registros administrativos, identificar errores, detectar pérdidas y comprobar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos. Las auditorías permiten generar información confiable para la toma de decisiones y fortalecer los mecanismos de control interno (Institute of Internal Auditors, 2024).

La incorporación de auditorías periódicas dentro del manual contribuirá a evaluar la eficacia de los procedimientos implementados en SUPERDAYS. Además, permitirá detectar oportunamente inconsistencias en el inventario, identificar oportunidades de

mejora y fortalecer la transparencia en la administración de alimentos e insumos, favoreciendo una gestión más eficiente y ordenada.

7.2.5. Normas para el manejo de alimentos

Las normas para el manejo de alimentos comprenden el conjunto de requisitos técnicos y sanitarios que regulan la recepción, almacenamiento, conservación, manipulación y comercialización de productos alimenticios, con el propósito de proteger la salud de los consumidores y prevenir riesgos asociados a enfermedades transmitidas por alimentos. Estas normas incluyen el control de temperatura, el almacenamiento adecuado, la limpieza, la identificación de productos y el monitoreo permanente de las fechas de vencimiento (FDA, 2022).

La incorporación de normas específicas dentro del manual permitirá que los trabajadores de SUPERDAYS desarrollen prácticas seguras durante el manejo del inventario. Esto no solo reducirá el riesgo de comercializar productos vencidos, sino que también fortalecerá la confianza de los clientes, favorecerá el cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento y contribuirá a mantener la calidad e inocuidad de los alimentos disponibles en la tienda.

7.2.6. Trazabilidad de productos

La trazabilidad es la capacidad de identificar y seguir el recorrido de un producto a lo largo de toda la cadena de suministro, desde su recepción hasta su comercialización final. Este proceso permite registrar información relacionada con el lote, proveedor, fecha de ingreso, ubicación dentro del almacén, fecha de vencimiento y destino del producto. La trazabilidad fortalece el control del inventario, facilita la detección de problemas y mejora la transparencia en la gestión logística (Khan, M., Alshahrani, A. N., & Jacquemod, J. (2023).

La trazabilidad guarda una estrecha relación con la propuesta del manual, ya que permitirá identificar rápidamente los productos próximos a vencer y conocer su ubicación dentro del establecimiento. Además, facilitará la toma de decisiones frente a devoluciones, retiros de productos o auditorías internas, fortaleciendo la confiabilidad del sistema de control de inventarios implementado en SUPERDAYS.

7.2.7. Mermas de inventario

Las mermas de inventario corresponden a la disminución de las existencias ocasionada por deterioro, vencimiento, daños físicos, pérdidas durante el almacenamiento, errores administrativos o cualquier otra causa que impida la comercialización de los productos. En el sector alimentario, las mermas representan un impacto económico considerable y afectan directamente la rentabilidad de los establecimientos comerciales, razón por la cual es indispensable implementar mecanismos de prevención y control (Khan, M., Alshahrani, A. N., & Jacquemod, J. (2023) .

La reducción de mermas constituye uno de los principales beneficios esperados con la implementación del manual de procedimientos. Al establecer controles para la recepción, almacenamiento, identificación y rotación de los productos, será posible disminuir significativamente las pérdidas económicas ocasionadas por alimentos vencidos o deteriorados, favoreciendo una administración más eficiente de los recursos de la empresa.

7.2.8. Método PEPS

El Método PEPS, conocido en español como "Primero en entrar, primero en salir", es una técnica de administración de inventarios mediante la cual los primeros productos que ingresan al almacén son los primeros en ser distribuidos o comercializados. Este método resulta especialmente útil para productos que presentan una vida útil prolongada

o cuando el orden cronológico de ingreso coincide con la conservación de la calidad del producto. Su aplicación facilita el control físico del inventario y reduce el tiempo de almacenamiento de las mercancías.

Aunque el método PEPS continúa siendo ampliamente utilizado en diferentes sectores comerciales, en establecimientos que manejan alimentos perecederos debe complementarse con otros sistemas que consideren directamente las fechas de vencimiento. Sin embargo, comprender su funcionamiento resulta indispensable para elaborar un manual de procedimientos que permita seleccionar el método más adecuado según las características de cada producto comercializado en SUPERDAYS.

7.2.9. Procedimientos Operativos Estandarizados (POE)

Los Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) son documentos que describen de manera detallada y secuencial las actividades que deben realizar los trabajadores para ejecutar correctamente un proceso determinado. Estos procedimientos establecen responsabilidades, materiales necesarios, pasos a seguir y mecanismos de control, con el objetivo de garantizar uniformidad en las operaciones y reducir la posibilidad de errores. En establecimientos que comercializan alimentos, los POE son una herramienta fundamental para asegurar el cumplimiento de las normas de almacenamiento, control de inventarios y rotación de productos (FDA, 2022).

Los POE constituyen el componente práctico del manual que se propone en esta investigación. Mediante ellos será posible estandarizar las actividades relacionadas con la recepción de mercancías, el almacenamiento, la verificación de fechas de vencimiento y la aplicación del método PEPS. Esto permitirá que todos los colaboradores de SUPERDAYS desarrollen sus funciones de manera uniforme, fortaleciendo la eficiencia operativa y disminuyendo el riesgo de pérdidas por productos vencidos.

7.2.10. Mejora continua

La mejora continua es un enfoque de gestión que promueve la evaluación permanente de los procesos con el propósito de identificar oportunidades de optimización, eliminar actividades que no generan valor y fortalecer el desempeño organizacional. En el ámbito del control de inventarios, este enfoque implica revisar periódicamente los procedimientos establecidos, analizar los resultados obtenidos e implementar acciones correctivas que permitan aumentar la eficiencia, reducir errores y minimizar pérdidas (International Organization for Standardization, 2024).

La mejora continua es indispensable para garantizar que el manual de procedimientos permanezca actualizado y responda a las necesidades cambiantes de SUPERDAYS. La evaluación constante de los procesos permitirá realizar ajustes oportunos, fortalecer el control de inventarios y asegurar que las prácticas implementadas continúen siendo eficaces con el paso del tiempo.

7.3. Conceptos claves

7.3.1. Manual

Un manual es un documento técnico que organiza de manera sistemática políticas, procedimientos, instrucciones y responsabilidades para orientar la ejecución uniforme de las actividades dentro de una organización (Franklin, 2021).

7.3.2. Inventario

El inventario es el conjunto de bienes, materiales o productos que una organización mantiene disponibles para garantizar la continuidad de sus operaciones y satisfacer la demanda de sus clientes (Silvera Escudero, 2021).

7.3.3. Rotación de inventarios

La rotación de inventarios es un indicador que permite medir la frecuencia con la que las existencias son vendidas y respuestas durante un período determinado, facilitando la evaluación de la eficiencia en la gestión de inventarios (Silvera Escudero, 2021).

7.3.4. Stock

El stock corresponde a la cantidad de productos o materiales disponibles en un momento determinado para atender las necesidades de producción o de los clientes, evitando interrupciones en la cadena de suministro (Mauleón Torres & Prado Larburu, 2021).

7.3.5. Planificación

La planificación consiste en establecer objetivos y definir las acciones, recursos y estrategias necesarias para alcanzarlos de forma eficiente y organizada (Franklin, 2021).

7.3.6. Control de calidad

El control de calidad comprende las actividades orientadas a verificar que los productos o servicios cumplan con los requisitos establecidos y satisfagan las necesidades de los clientes mediante procesos de mejora continua (ISO, 2021).

7.3.7. Logística

La logística es el proceso de planificar, ejecutar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el consumidor final, con el propósito de satisfacer sus necesidades (Silvera Escudero, 2021).

7.3.8. Inocuidad

La inocuidad alimentaria es la garantía de que los alimentos no causarán daños a la salud del consumidor cuando sean preparados y consumidos de acuerdo con su uso

previsto (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO], 2023).

7.3.9. Trazabilidad

La trazabilidad es la capacidad de rastrear un alimento durante todas las etapas de producción, almacenamiento, distribución y comercialización, facilitando el control de su origen y garantizando la seguridad alimentaria (FAO & OMS, 2022).

7.3.10. Mermas

Las mermas corresponden a las pérdidas de productos que ocurren durante los procesos de almacenamiento, manipulación, preparación o comercialización, reduciendo la cantidad disponible para la venta y generando impactos económicos en la empresa (FAO, 2022).

7.4. Categorías

Categoría 1

Tabla 9.4.1. *Descripción de la categoría Manual de Procedimientos y Normas*

Categoría	Manual	Un manual es un documento administrativo que reúne políticas, normas, responsabilidades y procedimientos necesarios para orientar la ejecución uniforme de las actividades dentro de una organización. Su finalidad es estandarizar los procesos, facilitar la capacitación del personal, preservar el conocimiento institucional y servir como evidencia para el control y la mejora continua. La ISO (2021) señala que la información documentada constituye un elemento esencial para garantizar que los procesos se ejecuten de manera planificada y consistente, permitiendo mantener la eficacia del sistema de gestión.

Subcategorías	Manual de Procedimientos y Normas	El manual de procedimientos es una herramienta de gestión que describe de forma ordenada y secuencial las actividades necesarias para desarrollar un proceso, especificando responsables, recursos, registros y controles. Su aplicación favorece la estandarización de las operaciones, disminuye la posibilidad de errores, facilita la capacitación del personal y fortalece los mecanismos de control interno. De acuerdo con la ISO (2021), la documentación de los procedimientos permite conservar el conocimiento organizacional y asegurar que las actividades se ejecuten conforme a los criterios establecidos.
Características	Un manual de procedimientos debe presentar una estructura lógica y organizada que facilite la consulta de la información por parte de los colaboradores. Asimismo, debe emplear un lenguaje claro y preciso, definir las responsabilidades de cada puesto de trabajo, describir paso a paso cada procedimiento e incorporar formatos, registros o diagramas cuando sea necesario para facilitar su comprensión. La información documentada también debe mantenerse actualizada y controlada, ya que constituye una evidencia del cumplimiento de los procesos establecidos por la organización (ISO, 2021).	

Relación con la investigación

La categoría Manual de Procedimientos y Normas mantiene una relación directa con el objetivo general de esta investigación, debido a que la propuesta consiste en elaborar un Manual de Procedimientos y Normas que fortalezca la gestión de inventarios en el área de comida de la tienda de conveniencia SUPERDAYS. Mediante la estandarización de actividades relacionadas con la recepción de productos, el almacenamiento, el control de fechas de vencimiento y la rotación de alimentos e insumos, el manual permitirá disminuir la improvisación en las operaciones, reducir pérdidas ocasionadas por productos vencidos y fortalecer la eficiencia operativa. Además, contribuirá a garantizar la inocuidad de los alimentos mediante procedimientos

documentados y controles permanentes, aspectos recomendados por la FAO (2023) para asegurar una adecuada gestión de las operaciones relacionadas con alimentos.

Categoría 2

Tabla 9.4.2. *Descripción de la categoría Control de Inventario*

Categoría	**Control de Inventario**	El control de inventario comprende el conjunto de políticas, procedimientos y técnicas que permiten registrar, supervisar y administrar las existencias de una organización con el propósito de garantizar la disponibilidad de los productos cuando sean requeridos, evitando tanto el desabastecimiento como el exceso de inventario. Una adecuada gestión de inventarios facilita la planificación de compras, optimiza el uso de los recursos y contribuye a reducir pérdidas ocasionadas por deterioro, vencimiento o almacenamiento inadecuado. De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, 2023), el control permanente de los productos alimenticios constituye una práctica esencial para garantizar la inocuidad, mantener la calidad de los alimentos y asegurar la trazabilidad durante todas las etapas de almacenamiento y distribución.
Subcategoría	**Fecha de vencimiento**	La fecha de vencimiento corresponde al período establecido por el fabricante durante el cual un alimento conserva sus condiciones de calidad e inocuidad cuando ha sido almacenado correctamente. Su control constituye una actividad indispensable dentro de la gestión de inventarios, ya que permite identificar oportunamente los productos próximos a vencer y tomar decisiones para evitar pérdidas económicas y riesgos para la salud del consumidor. El Codex Alimentarius (FAO & WHO, 2023) señala que el etiquetado de los alimentos debe proporcionar información suficiente para garantizar su correcta conservación y consumo seguro, incluyendo la fecha de duración mínima o de vencimiento cuando corresponda.
	Correcta rotación de alimentos e insumos	La rotación de inventarios consiste en aplicar procedimientos que aseguren que los productos con menor tiempo de vida útil sean utilizados o comercializados antes que aquellos con fechas de vencimiento posteriores. Uno de los métodos más utilizados es el PEPS**,** el cual permite reducir desperdicios, mantener la calidad de los alimentos y mejorar el aprovechamiento de los recursos. La FAO (2023) recomienda implementar sistemas de rotación y revisión periódica para prevenir el deterioro de los alimentos y garantizar que los productos almacenados permanezcan dentro de los estándares de inocuidad establecidos.

Características	Para que un sistema de control de inventarios funcione adecuadamente, debe registrar información completa, actualizada y verificable sobre cada uno de los productos almacenados. Esta información facilita el seguimiento de las existencias, fortalece la trazabilidad y mejora la toma de decisiones relacionadas con las compras, almacenamiento y distribución de mercancías.

Relación con la investigación

La categoría Control de Inventario guarda una relación directa con el objetivo general de la investigación, ya que el diseño del manual de control interno busca establecer procedimientos que permitan administrar de manera eficiente los alimentos e insumos del área de comida de la tienda de conveniencia SUPERDAYS. Un adecuado control de inventarios facilitará el seguimiento de las fechas de vencimiento, la correcta aplicación del método PEPS, el registro oportuno de entradas y salidas de productos y la supervisión permanente de las existencias.

Asimismo, esta categoría se vincula con los objetivos específicos porque proporciona los fundamentos necesarios para diagnosticar las deficiencias del proceso actual, identificar las necesidades relacionadas con la gestión de productos perecederos y diseñar procedimientos estandarizados que contribuyan a reducir pérdidas económicas, mejorar la organización del inventario y garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos ofrecidos a los clientes.

8. Metodología de la investigación

8.1. Tipo de investigación

Históricamente, la investigación descriptiva ha desempeñado un papel fundamental en numerosas disciplinas académicas. Los antropólogos, por ejemplo, han utilizado este enfoque para documentar culturas y sociedades. Los psicológicos la han empleado para captar comportamientos, emociones y reacciones.

(Arias & Holgado, 2022) señalan que los estudios descriptivos permiten analizar y caracterizar un fenómeno a partir de una base teórica y de antecedentes que faciliten comprender la realidad del objeto de estudio. En este sentido, la investigación descriptiva proporciona información relevante sobre las condiciones existentes, permitiendo identificar las características, necesidades y aspectos que requieren mejoras.

En correspondencia de lo anterior, la presente investigación es de tipo descriptiva, ya que busca diagnosticar la situación actual del control de inventario de alimentos e insumos en la tienda de conveniencia SUPERDAYS. A partir de la descripción de los procesos seleccionados con el control de las fechas de vencimiento, se identificarán las necesidades existentes para fundamentar la propuesta del Manual de procedimientos y normas.

Para SUPERDAYS seleccionar una postura de observador puede permitir documentar procedimientos y, a la vez, captar explicaciones y matices operativos que faciliten la identificación de prácticas inadecuadas que alteran gravemente la rutina de trabajo.

Observación directa en el contexto natural y Entrevistas (Quesada, 2023) retomando la clasificación propuesta por Fuentes Camacho, define la observación directa

como aquella en la que la persona investigadora establece contacto personal con el hecho o fenómeno que desea estudiar. Esta técnica permite obtener información de primera mano mediante la observación sistemática de los acontecimientos en el contexto donde se desarrollan.

Con base en esta definición, la presente investigación utilizó la observación directa para recopilar información sobre el proceso de control de inventario. Mediante esta técnica se observaron las actividades relacionadas con el almacenamiento de los productos, el control de las fechas de vencimiento y el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

La observación directa ofrece la oportunidad de recoger datos en el contexto natural del fenómeno de interés. Este método puede ser particularmente valioso en estudios que involucran comportamientos, permitiendo al investigador documentar interacciones y dinámicas en tiempo real.

Este método es clave para ver en la práctica cómo se reciben, almacenan y rotan los productos perecederos, si se colocan los más recientes atrás, sí existen señales de productos vencidos, y cómo se realiza el descarte. (Carlos Lopez, 2022) afirman que la entrevista semiestructurada se caracteriza por utilizar preguntas previamente establecidas, permitiendo que el entrevistado responda de manera abierta y aportando información rica y detallada sobre el tema investigado. Como resultado, una entrevista semiestructurada ofrece la flexibilidad necesaria para que los investigadores exploren cualquier idea relevante que pueda surgir a medida que el participante responde a las preguntas y comparte nueva información.

8.2. Enfoque

(Faneite, 2023) sostiene que el enfoque cualitativo está orientado a comprender la realidad mediante la interpretación de los fenómenos sociales. Este planteamiento fortalece la elección del enfoque cualitativo con el propósito de la investigación analizar situaciones reales dentro de la organización y comprender cómo se desarrollan los procesos administrativos y operativos.

El estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, porque el objetivo principal es comprender en profundidad cómo se vive y se gestiona el control de fechas de vencimiento y la rotación de alimentos en la tienda de conveniencia SUPERDAYS, más que cuantificar magnitudes o porcentajes. Este enfoque permite indagar en los procedimientos informales, las prácticas cotidianas, las percepciones del personal, las dificultades operativas y las razones por las que se toman ciertas decisiones en el manejo de inventario. A través de entrevistas, observación directa y análisis de documentos, se obtiene una descripción rica y contextualizada que capta matices, significados y realidades concretas del entorno laboral, lo cual resulta fundamental para diseñar un manual de control de inventario que no solo sea técnico, sino también pertinente con la cultura organizacional y las condiciones reales de trabajo en la tienda.

Asimismo, este enfoque permitirá identificar debilidades operativas, necesidades organizacionales y prácticas inadecuadas relacionadas con la gestión de alimentos e insumos, con el propósito de proponer un manual de procedimientos y normas que contribuya a mejorar el control de inventarios y la seguridad alimentaria dentro de la empresa. Esto resulta pertinente para la investigación ya que facilita comprender directamente la realidad en los procesos de trabajo del personal y las situaciones que afectan a la empresa.

8.3. Diseño de investigación

La investigación se desarrollará bajo un diseño descriptivo, de campo, no experimental y de carácter aplicado. (Roberto Hernández Sampieri, 2014), los estudios descriptivos tienen como finalidad especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Además, buscan describir situaciones, procesos tal como ocurren en la realidad del día a día.

En relación con lo anterior, la presente investigación pretende describir cómo se ejecuta actualmente el control de inventarios, revisión de fechas y la rotación de alimentos e insumos. Por otra parte, la investigación es aplicada porque tiene como finalidad proponer un manual de procedimientos y normas como solución práctica al problema identificado dentro de la empresa. Según (Tamayo y Tamayo, 2017), la investigación aplicada busca resolver problemas concretos mediante la utilización de conocimientos básicos teóricos orientados a mejorar una realidad específica.

El diseño aplicado respalda la elaboración de soluciones prácticas y pertinentes al problema estudiado, porque orienta la generación de productos (como el manual) directamente útil para corregir deficiencias operativas detectadas en el campo.

El estudio se considera de campo debido a que la información será recolectada directamente en el lugar donde pasan los hechos dentro del área y fuera de la tienda.

8.4. Universo

Según (Mendoza H. S., 2018) el universo corresponde al conjunto total de elementos que comparten características relacionadas con el fenómeno de estudio.

El universo está conformado por todos los empleados de las tiendas de conveniencia SUPERDAYS en Managua, Nicaragua, en el segundo semestre del año 2026.

Característica	Descripción
Ubicación	Todas las tiendas SUPERDAYS en Managua, Nicaragua.
Área	Todas las áreas de la empresa
Personal	Gerentes, supervisores, bodegueros, colaboradores de cocina, personal de limpieza, agentes de bomba, contadores, etc.
Periodo	2026
Total estimado	Aproximadamente 200 empleados

Tabla 10.4.1 Universo en el que se aplica la investigación.

8.5. Población

De acuerdo con (Condori-Ojeda, 2020) la población es el conjunto de elementos accesibles o unidades de análisis que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el estudio. Esta queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio. En este caso, la población se realizará al personal que interactúa directamente con el inventario.

De acuerdo con (Mendoza H. S., 2018) la población en una investigación corresponde al conjunto de todo los casos, personas o elementos que poseen determinadas características relacionadas con el fenómeno objeto de estudio.

De igual manera, los autores señalan que en la investigación cualitativa la población se selecciona considerando la relevancia y participación de los sujetos dentro del contexto investigado, permitiendo obtener información significativa para el análisis del problema.

La población está conformada por el conjunto total de 8 colaboradores que participan directamente en el proceso de control de inventarios dentro de la tienda de conveniencia SUPERDAYS, ubicada en la Rotonda Rubén Darío, Managua, Nicaragua, durante el año 2026.

La población incluye

80 empleados, distribuidos en 10 tiendas, que laboran específicamente en el área de comida rápida.

Productos:	**Los procesos internos relacionados con:**
Embutidos	Recepción de productos
Productos refrigerados	Almacenamiento
Alimentos preparados	Control de fechas de vencimiento
Materia prima	Rotación de inventario (PEPS/FIFO)

Tabla 10.4.2. *Tabla de productos que forman el inventario de SUPERDAYS.*

8.6. Muestra

Según (Ojeda, 2020) la muestra es la parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población. En la investigación cualitativa, la decisión sobre el mejor modo de obtener los datos y de quien o quienes obtenerlos se toman en el campo, ya que los participantes del estudio nos resultan desconocidos cuando iniciamos y es la propia información obtenida la que va guiando el muestreo.

En los estudios cualitativos casi siempre se emplean muestras pequeñas no aleatorias, lo cual no significa que los investigadores naturalistas no se interesen por la calidad de sus muestras, sino que aplican criterios distintos para seleccionar a los participantes.

Muestra de este estudio

Descripción: se realiza una muestra no probabilística por conveniencia y criterio intencional conformada por: **8 personas**, quienes participan directamente en las actividades de control de inventario y manejo de alimentos dentro de la tienda.

Distribución de la muestra:

Cargo	Número de participantes	Criterio de selección
Gerente de tienda	1	Toma de decisiones sobre procedimientos y recursos
Supervisor de turno (matutino)	1	Supervisión del área de comida
Supervisor de turno (vespertino)	1	Supervisión del área de comida
Bodeguero/Almacenista	1	Manejo directo de inventario de alimentos
Jefe de cocina	1	Dirigir y gestionar el funcionamiento del establecimiento
Colaborador de cocina	1	Manejo directo de inventario de alimentos
Colaborador de cocina	1	Manejo directo de inventario de alimentos
Colaborador de cocina	1	Manejo directo de inventario de alimentos

Tabla 10.6.1 *Muestra de la investigación.*

Figura 1. Ubicación geográfica.

8.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

8.7.1. Entrevistas

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2020), la entrevista constituye una herramienta fundamental en la investigación cualitativa, ya que permite profundizar en las respuestas de los participantes y comprender fenómenos desde su perspectiva.

La aplicación de la entrevista en la tienda de conveniencia SUPERDAYS, ubicada en la Rotonda Rubén Darío de Managua, permitirá obtener información directa y detallada de los colaboradores responsables del área de comida y del manejo de inventarios. Este instrumento facilitará la identificación de las prácticas actuales relacionadas con la recepción de productos, control de fechas de vencimiento, almacenamiento y rotación de alimentos. Asimismo, contribuirá a detectar posibles debilidades en los procedimientos internos y a recopilar propuestas de mejora desde la experiencia del personal operativo, fortaleciendo así la implementación del Manual de Control Interno y la eficiencia de los procesos.

8.7.2. Lista de Cotejo

Según Arias (2021), este instrumento facilita la identificación de desviaciones respecto a normas o estándares establecidos, contribuyendo a la toma de decisiones orientadas a mejorar la eficiencia operativa y el cumplimiento de controles organizacionales.

La lista de cotejo constituye una herramienta fundamental para evaluar de manera objetiva el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el área de comida de SUPERDAYS. A través de este instrumento será posible verificar aspectos clave como la correcta aplicación del método PEPS, el control de fechas de vencimiento, las condiciones de almacenamiento y el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad alimentaria. Su utilización permitirá evidenciar el nivel de cumplimiento de los controles

internos y generar información confiable para la toma de decisiones orientadas a mejorar la gestión de inventarios y reducir el desperdicio de productos.

9. Resultados / Hallazgos

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de las entrevistas dirigidas a ocho informantes de la tienda de conveniencia SUPERDAYS y la lista de cotejo permitieron identificar la situación actual del control de inventarios, específicamente en el manejo de alimentos e insumos perecederos. La información recopilada fue organizada por categorías de análisis, permitiendo comprender las fortalezas, debilidades y necesidades existentes en los procesos de almacenamiento, control de fechas de vencimiento y rotación de productos.

El análisis realizado evidencia que, aunque la tienda cuenta con procedimientos básicos para la gestión del inventario, aún existen aspectos que requieren fortalecimiento para optimizar la eficiencia operativa y garantizar la calidad e inocuidad de los productos ofrecidos a los clientes.

9.1. Resultados de las entrevistas

Las entrevistas realizadas a los ocho informantes permitieron conocer la percepción del personal sobre el funcionamiento actual del control de inventarios dentro de SUPERDAYS.

De manera general, todos los participantes coincidieron en que el control de las fechas de vencimiento constituye uno de los procesos más importantes dentro del área de alimentos, debido a que permite disminuir pérdidas económicas y garantizar que los clientes reciban productos en buen estado. Asimismo, manifestaron que el método PEPS forma parte de los procedimientos utilizados para la rotación de productos; sin embargo, señalaron que no siempre se aplica de forma constante debido a la carga laboral y al tiempo limitado para realizar revisiones periódicas.

Otro aspecto recurrente fue la necesidad de fortalecer la capacitación del personal. Los informantes consideran que una formación continua facilita la correcta aplicación de los procedimientos de almacenamiento, manipulación de alimentos y control de inventarios, reduciendo errores durante la operación diaria.

Igualmente, los entrevistados mencionaron que la utilización de etiquetas de colores, listas de verificación y controles diarios facilita la identificación de productos próximos a vencer, permitiendo tomar decisiones oportunas para evitar desperdicios.

Los resultados obtenidos demuestran que el personal conoce la importancia del control de inventarios; sin embargo, reconocen la necesidad de establecer procedimientos más estandarizados que permitan mejorar la organización y el seguimiento de los productos perecederos.

9.2. Resultados de la lista de cotejo

La aplicación de la lista de cotejo permitió verificar directamente las condiciones actuales del proceso de almacenamiento y control de inventarios dentro de la tienda.

Durante la observación se comprobó que existen actividades relacionadas con la recepción de mercadería, almacenamiento, control de temperatura y revisión de productos. No obstante, también se identificaron algunas debilidades que afectan la eficiencia del proceso.

Entre los principales hallazgos se observó que el seguimiento de las fechas de vencimiento no siempre se realiza con la frecuencia necesaria, debido a la carga operativa del personal. Asimismo, se identificó que algunos registros de control no se encuentran completamente estandarizados, dificultando el seguimiento de los productos próximos a vencer.

Otro aspecto identificado fue la necesidad de fortalecer la documentación de los procedimientos y definir claramente las responsabilidades de cada colaborador durante el control del inventario.

Estos resultados evidencian que la tienda posee bases operativas para el manejo de inventarios; sin embargo, requiere implementar mecanismos de control más estructurados que permitan reducir pérdidas y mejorar la organización de los productos.

Análisis integrado de las entrevistas y la lista de cotejo

Las entrevistas muestran que los colaboradores reconocen las dificultades existentes para mantener un adecuado control de inventarios, mientras que la lista de cotejo confirma que dichas dificultades se presentan durante la ejecución de los procedimientos diarios.

- Entre los principales factores identificados destacan.
- Insuficiente seguimiento de las fechas de vencimiento.
- Dificultades para mantener una adecuada rotación de productos.
- Carga laboral que limita las revisiones periódicas.
- Necesidad de fortalecer la capacitación del personal.
- Ausencia de herramientas visuales que faciliten el control de los productos.
- Asimismo, ambos instrumentos coinciden en que la implementación de controles más organizados permitiría disminuir el desperdicio de alimentos, mejorar la eficiencia operativa y garantizar una mayor calidad de los productos comercializados.

Los resultados obtenidos respaldan la necesidad de elaborar un Manual de Procedimientos y Normas, que establezca procedimientos claros para la recepción,

almacenamiento, control de fechas de vencimiento, rotación de productos y supervisión permanente del inventario.

Problemática de los resultados

Los resultados obtenidos permiten afirmar que la problemática planteada al inicio de la investigación se encuentra presente dentro de la tienda de conveniencia SUPERDAYS. Aunque existen procedimientos orientados al manejo del inventario, estos no siempre se ejecutan de manera uniforme, generando riesgos relacionados con el vencimiento de productos, desperdicio de alimentos y pérdidas económicas.

La información recopilada demuestra que el fortalecimiento del control interno representa una alternativa viable para mejorar la gestión de inventarios, especialmente mediante la implementación de procedimientos estandarizados, capacitaciones permanentes y herramientas visuales para el seguimiento de productos perecederos.

En este sentido, la propuesta de un Manual de Procedimientos y Normas, responde directamente a las necesidades identificadas durante la investigación, ya que permitirá establecer responsabilidades, uniformar procedimientos y mejorar la toma de decisiones relacionadas con el manejo de inventarios.

En conclusión, los resultados de la investigación evidencian que SUPERDAYS cuenta con procesos básicos para la gestión de inventarios sin embargo, presenta debilidades en el control de fechas de vencimiento, la rotación de productos perecederos y el seguimiento de los procedimientos operativos. Tanto las entrevistas como la lista de cotejo coinciden en la necesidad de fortalecer el control interno mediante la implementación de un Manual de Procedimientos y Normas, capacitaciones continuas y herramientas de supervisión que contribuyan a disminuir pérdidas económicas, garantizar la inocuidad de los alimentos y mejorar la satisfacción del cliente.

Manual de Procedimientos y Normas para el control del inventario en SUPERDAYS.

AUTORES:

Massiel Argentina López Samayoa

Erica Carolina Martínez Miranda

Ismat Josué Morales Arostegui

Managua – Nicaragua 2026

Introducción.

La creación e implementación de este manual de procesos de control de inventario es necesario para toda empresa, ya que este el manual tiene como fin llevar un inventario ordenado y exacto, para cada producto que se elabore en la tienda de conveniencia, iniciando por la orden de compra dirigida a los proveedores hasta la entrega del producto final a los clientes. Para la elaboración de este manual, se identificó tres principales micro ciclos, que son descritos de manera concreta y asignando cada paso a cada colaborador de este proceso para que puedan desarrollar sus funciones de la manera más efectiva posible.

El presente manual es una herramienta accesible y fácil de entender para los colaboradores en el cual podrán apoyarse en las actividades detalladas descrita en cada proceso, políticas y procedimientos que forman parte del proceso general. Este manual fue realizado tomando en cuenta opiniones y sugerencias de colaboradores de la empresa SUPERDAYS mediante entrevistas y listas de cotejo, las cuales permitieron identificar la situación actual de la empresa, en que fallan y cual es la alternativa posible para solucionar la problemática de la mala rotación del inventario y confusión en los procesos.

Políticas

1. La adquisición de mercaderías se realiza únicamente bajo una orden de compra emitida por el supervisor y aprobada por el gerente general.
2. Antes de completar la recepción de la mercadería, se debe verificar las fechas de vencimiento de los productos entrantes y el estado de los mismos, de encontrar una anomalía se podrá discutir con el proveedor un cambio de lote.
3. También se deberá verificar que el lote esté completo en cuanto a las unidades solicitadas en la orden de compra.
4. Toda compra deberá cumplir con las leyes y regulaciones locales.
5. La compra de la mercadería deberá de estar respaldada por documentos como facturas y recibos, las cuales deberán ser archivadas en orden para un mejor control.
6. La mercadería adquirida deberá ser ingresada en el sistema del control del inventario de la empresa para llevar un control exacto y actualizado del mismo.
7. La mercadería recibida deberá ser correctamente almacenada por el bodeguero en los anaqueles, refrigeradores y cualquier otro espacio de almacenamiento, con orden de compra en mano para verificar nuevamente que la mercadería esté completa.
8. También se deberá llevar un registro físico del inventario (Kárdex) para asegurar cada movimiento del inventario.
9. Los espacios de almacenamientos y los colaboradores que manipulen los productos deberán cumplir con las normas de seguridad e higiene de la Ley 618 Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo en Nicaragua.
10. Se deberá generar un reporte mensual sobre la gestión de la mercadería y sobre el margen de mermas para evaluar el cumplimiento de estas normas y también el rendimiento del manual.

PROCEDIMIENTO

RECEPCION DE MERCADERIA

Objetivos

Definir pasos claros y eficientes para la adquisición y recepción de mercadería para la elaboración de alimentos en la tienda SUPERDAYS.

- Estandarizar los procedimientos relacionados con la recepción, almacenamiento, control y rotación de alimentos e insumos mediante instrucciones claras para cada colaborador.
- Definir las funciones y responsabilidades del gerente, supervisor, bodeguero y demás colaboradores involucrados en el proceso de control de inventario.
- Garantizar que todos los productos recibidos cumplan con las especificaciones de calidad, cantidad, temperatura y fechas de vencimiento antes de ser incorporados al inventario.
- Implementar controles documentales y registros físicos y digitales (Kárdex y sistema de inventario) que permitan mantener información actualizada y confiable sobre los movimientos del inventario.
- Promover la correcta aplicación del método **PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas)** para asegurar la adecuada rotación de los productos y reducir las pérdidas por vencimiento.
- Contribuir al cumplimiento de las normas de higiene, seguridad e inocuidad alimentaria establecidas en la legislación vigente, garantizando el manejo adecuado de los alimentos e insumos.
- Evaluar periódicamente el desempeño del control de inventario mediante reportes e indicadores que permitan identificar oportunidades de mejora continua.

Alcance

El presente **Manual de Procedimientos y Normas para el Control de Inventario de Alimentos e Insumos** es aplicable a todos los colaboradores que intervienen en la gestión del inventario de la tienda de conveniencia **SUPERDAYS**, Rotonda Rubén Darío, Managua, Nicaragua.

Su aplicación comprende las actividades relacionadas con la planificación de compras, recepción de mercadería, verificación de calidad y fechas de vencimiento, almacenamiento, registro de entradas y salidas, rotación de productos mediante el método **PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas)**, control de inventario físico y digital, manejo de mermas y productos vencidos, despacho interno de productos y elaboración de reportes de control.

Este manual tiene como finalidad estandarizar las actividades operativas, asignar responsabilidades específicas a cada colaborador, reducir pérdidas ocasionadas por vencimientos o una inadecuada rotación del inventario, fortalecer el control interno y garantizar el cumplimiento de las normas de higiene, seguridad e inocuidad alimentaria durante el segundo semestre del año 2026.

No.	ACCIONES	RESPONSABLE
1	Analiza el inventario existente y determina los productos agotados para generar una solicitud de compra	Bodeguero
2	Analiza junto al supervisor de turno la solicitud para valorar y revisar si hay que hacer algún cambio o ajuste y finalmente ser aprobada.	Gerente
3	Se contacta a los proveedores en relación con los productos solicitados.	Supervisor
4	Se emite la orden de compra y se abre la negociación con el proveedor los detalles de los productos a comprar.	Supervisor
5	Se efectúa el pago al proveedor y se acuerda el día y hora de la entrega.	Supervisor
6	Se emite una orden de recepción junto al supervisor para asegurar que el pedido llegue completo el día de la entrega.	Bodeguero
7	Se verifica la entrega, que el pedido coincida con la orden de compra	Bodeguero
8	Se revisa la calidad el estado, y las condiciones de temperatura de los productos recibidos.	Bodeguero
9	Se revisa las fechas de vencimiento de los productos recibidos	Bodeguero

10	Se efectúa la recepción, aceptando el pedido, rechazándolo o cambiándolo si no cumplen los estándares esperados.	Bodeguero
11	Registrar la recepción en el Kardex y trasladar los productos al almacén de manera ordenada.	Bodeguero

11. Discusión

Los resultados obtenidos mediante las entrevistas y la lista de cotejo permitieron identificar que la tienda de conveniencia SUPERDAYS dispone de procedimientos básicos para el control de inventarios; sin embargo, estos no se encuentran completamente estandarizados, lo que limita su aplicación uniforme durante las actividades diarias. Esta situación coincide con lo planteado por Khan, Alshahrani y Jacquemod (2023), quienes sostienen que la ausencia de procedimientos estructurados y mecanismos de seguimiento reduce la eficiencia del control de inventarios, incrementa el riesgo de pérdidas por vencimiento de productos y dificulta la toma de decisiones oportunas.

En relación con el primer objetivo específico, orientado a diagnosticar la situación actual del control de inventarios, se constató que el personal reconoce la importancia de realizar un adecuado seguimiento de las fechas de vencimiento y de aplicar métodos de rotación de productos. No obstante, tanto las entrevistas como la observación evidenciaron que dichas actividades no siempre se ejecutan con la frecuencia requerida debido a la carga laboral y al tiempo limitado disponible para efectuar inspecciones periódicas. Este hallazgo guarda relación con lo expuesto por la Food and Agriculture Organization (FAO, 2022), que señala que la falta de monitoreo continuo constituye uno de los principales factores asociados al desperdicio de alimentos dentro de la cadena de suministro.

Asimismo, los resultados reflejan que el método Primero en Entrar, Primero en Salir (PEPS) es conocido y aplicado por los colaboradores; sin embargo, su implementación depende en gran medida de la disponibilidad de tiempo y de la organización del personal. Aunque este método representa una práctica ampliamente utilizada para la administración de inventarios, diversos estudios recientes indican que, para productos perecederos, resulta más eficiente complementar o sustituir el PEPS por

estrategias enfocadas en la fecha de vencimiento, como el método Primero en Vencer, Primero en Salir (FEFO), debido a que prioriza la salida de los productos con menor vida útil y reduce significativamente las pérdidas ocasionadas por vencimientos (Ramadhan, Usman y Sarudin, 2023). En este sentido, los hallazgos obtenidos justifican la incorporación de procedimientos específicos relacionados con la gestión de fechas de vencimiento dentro del manual propuesto.

Otro aspecto relevante identificado durante la investigación corresponde a la necesidad de fortalecer la capacitación del personal. Los entrevistados manifestaron que la formación continua contribuiría a mejorar la aplicación de los procedimientos de almacenamiento, manipulación de alimentos y control de inventarios. Estos resultados son consistentes con lo planteado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), la cual establece que la capacitación permanente del personal constituye un componente esencial para garantizar la inocuidad de los alimentos y reducir los riesgos asociados a errores durante la manipulación, conservación y comercialización de productos alimenticios.

De igual manera, la investigación permitió evidenciar la importancia de incorporar herramientas visuales que faciliten el seguimiento de las fechas de vencimiento. Los colaboradores señalaron que el uso de etiquetas de colores, listas de verificación y controles diarios facilita la identificación de productos próximos a vencer y favorece la toma de decisiones oportunas. Estos resultados coinciden con los principios de gestión visual aplicados en los sistemas modernos de control de inventarios, los cuales buscan simplificar las actividades operativas mediante mecanismos que permitan identificar rápidamente situaciones que requieren atención inmediata, contribuyendo así a disminuir errores y mejorar la eficiencia de los procesos logísticos.

Los resultados obtenidos mediante la lista de cotejo complementan la información proporcionada por los entrevistados, al demostrar que, aunque existen actividades relacionadas con la recepción de mercancías, almacenamiento y control de temperatura, aún persisten debilidades en la documentación de los procedimientos y en la asignación clara de responsabilidades. La falta de registros estandarizados dificulta el seguimiento de los productos perecederos y limita la capacidad de supervisión del inventario. Estos hallazgos respaldan lo establecido por la International Organization for Standardization (ISO, 2024), la cual sostiene que la estandarización documental constituye un elemento indispensable para asegurar la uniformidad de los procesos y promover la mejora continua dentro de las organizaciones.

El análisis integrado de ambos instrumentos demuestra una correspondencia entre la percepción del personal y las condiciones observadas durante el trabajo de campo. Mientras las entrevistas evidenciaron que los colaboradores reconocen las dificultades existentes para mantener un control eficiente del inventario, la observación confirmó que dichas limitaciones se manifiestan durante la ejecución cotidiana de las actividades. Esta triangulación fortalece la validez de los resultados obtenidos y permite afirmar que las debilidades identificadas no corresponden únicamente a percepciones individuales, sino que representan situaciones presentes dentro de la operación diaria de la tienda.

En función de lo anterior, los resultados obtenidos respaldan el cumplimiento del objetivo general de la investigación, al evidenciar la necesidad de diseñar un Manual de Procedimientos y Normas para el control de inventario de alimentos e insumos orientado a la gestión de las fechas de vencimiento y la correcta rotación de productos. La propuesta permitirá establecer procedimientos estandarizados para la recepción de mercancías, almacenamiento, aplicación de métodos de rotación, supervisión de fechas de vencimiento y definición de responsabilidades, contribuyendo al fortalecimiento del

control interno, la reducción de pérdidas económicas y la mejora de la eficiencia operativa.

Finalmente, puede afirmarse que la implementación del manual propuesto representa una alternativa viable para optimizar la gestión del inventario dentro de SUPERDAYS, ya que responde directamente a las necesidades identificadas durante el diagnóstico. Asimismo, favorecerá una mayor organización de los procesos, fortalecerá la cultura de control entre los colaboradores y contribuirá a garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos ofrecidos a los consumidores, aspectos fundamentales para la sostenibilidad y competitividad del establecimiento.

12. Conclusiones

La presente investigación permitió diagnosticar la situación actual del control de inventarios, manejo de fechas de vencimiento y rotación de productos perecederos en el área de comida de la tienda de conveniencia SUPERDAYS, evidenciando diversas debilidades operativas que afectan la eficiencia de los procesos y aumentan el riesgo de pérdidas económicas por vencimiento y desperdicio de alimentos. Los resultados obtenidos mediante las entrevistas revelaron que, aunque el personal conoce la importancia de la rotación de productos y del método PEPS, existen limitaciones relacionadas con la carga laboral, la falta de tiempo, la insuficiente supervisión, la comunicación entre turnos y la ausencia de procedimientos estandarizados para el seguimiento de fechas de vencimiento.

Asimismo, se identificaron necesidades específicas orientadas a fortalecer la gestión de productos perecederos, entre ellas la implementación de registros de control, uso de etiquetas de identificación, revisiones periódicas, capacitaciones continuas y una mayor asignación de responsabilidades al personal. Los informantes coincidieron en que estas acciones contribuirían a reducir desperdicios, mejorar la organización interna y garantizar una mejor calidad de los productos ofrecidos a los clientes. De igual manera, la información recopilada mediante la lista de cotejo permitió verificar la necesidad de reforzar aspectos relacionados con el monitoreo diario, la documentación de la rotación de productos, el manejo de productos vencidos y la aplicación sistemática de medidas preventivas que aseguren el cumplimiento de los estándares de calidad e inocuidad alimentaria.

En correspondencia con los objetivos planteados, se concluye que el diseño de un Manual de Control Interno constituye una alternativa viable y necesaria para estandarizar los procedimientos de almacenamiento, control de fechas de vencimiento, rotación de

inventarios y manejo de alimentos e insumos. La percepción positiva manifestada por los colaboradores confirma la factibilidad de su implementación y su potencial para optimizar la gestión de inventarios, disminuir pérdidas económicas, fortalecer la seguridad alimentaria, mejorar la eficiencia operativa y aumentar la satisfacción de los clientes. Por tanto, el manual propuesto representa una herramienta estratégica para contribuir al fortalecimiento de los procesos internos y al desarrollo sostenible de la tienda SUPERDAYS.

La propuesta de este manual permitirá que el equipo de colaboradores del área de comida rápida puedan tener una guía para el proceso de almacenamiento de y para el correcto uso de la materia obtenida, teniendo un eficaz manejo del inventario y obteniendo el máximo provecho de sus productos.

13. Recomendaciones

- Fortalecer el control de inventarios mediante revisiones periódicas de las fechas de vencimiento y la aplicación constante del método de rotación de productos, con el fin de reducir pérdidas y garantizar la calidad de los alimentos.
- Desarrollar capacitaciones continuas para el personal sobre almacenamiento, control de inventarios y manejo de productos perecederos, promoviendo el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Implementar el Manual de Procedimientos y Normas propuesto, realizando evaluaciones periódicas que permitan verificar su cumplimiento y efectuar mejoras cuando sea necesario.
- Propone implementar etiquetas de colores, revisiones diarias y capacitaciones constantes para fortalecer el control de inventario y garantizar productos frescos para los clientes.
- Una mejor comunicación entre turnos, revisiones periódicas y una adecuada planificación de compras podría ser clave para reducir pérdidas y aumentar la eficiencia operativa de la tienda.
- Recomienda utilizar listas de control diarias, fortalecer las capacitaciones al personal y mejorar la comunicación entre áreas para optimizar la gestión del inventario y reducir errores operativos.
- Sugiere implementar herramientas más estructuradas como listas digitales, etiquetas de colores, registros de vencimiento y la aplicación estricta del método FIFO para reducir desperdicios y mejorar el control de inventarios

14. Referencias bibliográficas

Abarca Alpízar, S., Alpízar Rodríguez, F., Sibaja Quesada, G., & Rojas Benavides, C. (2013). *El enfoque cualitativo de investigación*. InvestigaLia. https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/

ATLAS.ti Scientific Software Development GmbH. (s. f.). *Investigación descriptiva: definición, características y ejemplos*. ATLAS.ti. https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-descriptiva

ATLAS.ti Scientific Software Development GmbH. (s. f.). *Entrevistas semiestructuradas*. ATLAS.ti. https://atlasti.com/es/research-hub/entrevistas-semiestructuradas

Arias, F. G. (2021). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (7.ª ed.). Episteme.

Concepto.de. (2024). *Manual de procedimientos*. https://concepto.de/manual-de-procedimientos/

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2020). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

InfoLibros. (s. f.). *Guía de elaboración de procedimientos*. https://infolibros.org/pdfview/18647-guia-de-elaboracion-de-procedimientos-united-states-agency-for-international-development/

Organización Panamericana de la Salud. (s. f.). *Universo, muestra y muestreo*. Biblioteca Virtual en Salud. https://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf

Ramos Galarza, C. A. (2020). *Los alcances de una investigación*. Universidad Estatal de Milagro. https://sga.unemi.edu.ec/media/archivocompendio/2021/08/12/archivocompendio_2021 81223225.pdf

Revista RECIMUNDO. (2020). *Metodología de la investigación*. https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/860/1560

Abarca Alpízar, S., Alpízar Rodríguez, F., Sibaja Quesada, G., & Rojas Benavides, C. (2013). *El enfoque cualitativo de investigación*. InvestigaLia. https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/

ATLAS.ti Scientific Software Development GmbH. (s. f.). *Investigación descriptiva: definición, características y ejemplos*. ATLAS.ti. https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-descriptiva

ATLAS.ti Scientific Software Development GmbH. (s. f.). *Entrevistas semiestructuradas*. ATLAS.ti. https://atlasti.com/es/research-hub/entrevistas-semiestructuradas

Arias, F. G. (2021). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (7.ª ed.). Episteme.

Concepto.de. (2024). *Manual de procedimientos*. https://concepto.de/manual-de-procedimientos/

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2020). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

InfoLibros. (s. f.). *Guía de elaboración de procedimientos*. https://infolibros.org/pdfview/18647-guia-de-elaboracion-de-procedimientos-united-states-agency-for-international-development/

Organización Panamericana de la Salud. (s. f.). *Universo, muestra y muestreo*. Biblioteca Virtual en Salud. https://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf

Ramos Galarza, C. A. (2020). *Los alcances de una investigación*. Universidad Estatal de Milagro. https://sga.unemi.edu.ec/media/archivocompendio/2021/08/12/archivocompendio_20218122325.pdf

Revista RECIMUNDO. (2020). *Metodología de la investigación*. https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/860/1560

Universidad Rafael Belloso Chacín. (s. f.). *Capítulo III: Marco metodológico*. https://virtual.urbe.edu/tesispub/0104442/cap03.pdf

Zapata Sánchez, J. A. (2024). *Gestión y control de inventarios*. Ecoe Ediciones. https://books.google.com/books?id=AF04EQAAQBAJ

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2024). *Tesis sobre control de inventarios*. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/94d9a2dc-d8e1-49cf-9921-1ef9163731d1/content

Franklin, E. B. (2021). Organización de empresas (5.ª ed.). McGraw-Hill. ISO. (2021). ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos. ISO. https://biblioteca.unicomfacauca.edu.co/bib/4581?utm_source=chatgpt.com

Mauleón Torres, M., & Prado Larburu, M. (2021). Logística inbound: Logística para el siglo XXI. Díaz de Santos. https://biblioteca.unicomfacauca.edu.co/bib/4581?utm_source=chatgpt.com

Silvera Escudero, R. E. (2021). Logística 2100: Gestión y operaciones en la cadena de suministro. Ediciones de la U. https://biblioteca.cun.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=51315&query_desc=su%3A%22Planificaci%C3%B3n+estrat%C3%A9gica.%22&utm_source=chatgpt.com

FDA. (2022). *Food Code 2022*. https://www.fda.gov/food/fda-food-code/food-code-2022

FDA. (2022). *FDA Releases 2022 Food Code*. https://www.fda.gov/food/hfp-constituent-updates/fda-releases-2022-food-code

Madeka, D., Torkkola, K., Eisenach, C., Luo, A., Foster, D. P., & Kakade, S. M. (2022). *Deep Inventory Management*. https://arxiv.org/abs/2210.03137

FDA. (2022). *Food Code 2022*. https://www.fda.gov/food/fda-food-code/food-code-2022

FDA. (2022). *Food Code 2022*. https://www.fda.gov/food/fda-food-code/food-code-2022

FAO. (2024). *Food Control Systems*. https://www.fao.org/food-safety/food-control-systems/intro/en

Kovář, J., et al. (2025). *Material Flow Optimization as a Tool for Improving Logistics Processes in the Company*. *Logistics*, MDPI. https://www.mdpi.com/3222806

Ramadhan, M., Usman, A., & Sarudin. (2023). *Implementing Combined FEFO and FIFO Methods in Inventory System*. *Journal of Informatics and Data Science*. https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/jids/article/view/51505

Khan, M., Alshahrani, A. N., & Jacquemod, J. (2023). *Digital Platforms and Supply Chain Traceability for Robust Information and Effective Inventory Management: The Mediating Role of Transparency*. *Logistics*, 7(2), 25. https://doi.org/10.3390/logistics7020025

Khan, M., Alshahrani, A. N., & Jacquemod, J. (2023). *Digital Platforms and Supply Chain Traceability for Robust Information and Effective Inventory Management: The Mediating Role of Transparency*. *Logistics, 7*(2), 25. https://doi.org/10.3390/logistics7020025

World Health Organization. (2022). *Food Safety*. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/food-safety

Institute of Internal Auditors. (2024). *Global Internal Audit Standards*. https://www.theiia.org

Khan, M., Alshahrani, A. N., & Jacquemod, J. (2023). *Digital Platforms and Supply Chain Traceability for Robust Information and Effective Inventory Management: The Mediating Role of Transparency*. *Logistics, 7*(2), 25. https://doi.org/10.3390/logistics7020025

International Organization for Standardization. (2024). *ISO 9001: Quality Management Systems*. https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html

U.S. Food and Drug Administration. (2022). *Food Code 2022*. https://www.fda.gov/food/fda-food-code/food-code-2022

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2023). *Inocuidad y calidad de los alimentos*. https://www.fao.org/food-safety/about/es

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura & Organización Mundial de la Salud. (2022). *Programa conjunto FAO/OMS sobre normas alimentarias*. https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2022). *Inocuidad y calidad de los alimentos*. https://www.fao.org/food-safety/es

15. Anexos

Cuestionario de entrevista para los colaboradores de la tienda SUPERDAYS.

Informante 1

¿Cómo describiría el proceso actual de almacenamiento y rotación de productos en el área de alimentos, incluyendo los principales obstáculos que enfrenta diariamente?

Bueno, normalmente tratamos de acomodar todos los productos según las fechas de vencimiento, colocando adelante los que vencen primero para que tengan más salida. Sin embargo, durante el día hay mucho movimiento y no siempre se logra revisar cada sección como debería hacerse. A veces llegan nuevos productos y se colocan rápido por falta de tiempo, lo que dificulta mantener el orden correcto. También influye bastante la cantidad de personal disponible en cada turno. Creo que el proceso funciona, pero hace falta más seguimiento diario para que sea realmente efectivo.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que ha observado en el control de fechas de vencimiento de alimentos e insumos, y cómo impactan en su trabajo diario?

A veces las fechas vienen muy pequeñas, borrosas o mal marcadas y eso hace que uno tenga que revisar producto por producto con más cuidado. Ese proceso consume bastante tiempo, especialmente cuando hay mucho inventario acumulado. También pasa que algunos empaques dificultan encontrar rápidamente la fecha de vencimiento. Todo esto retrasa otras actividades que también debemos cumplir durante el turno. Al final, el trabajo se vuelve más pesado y cansado.

¿De qué manera considera que la rotación actual de productos afecta la frescura y calidad de los alimentos disponibles para los clientes?

Si la rotación se hace correctamente, el cliente siempre encuentra productos frescos y en buen estado, y eso se nota bastante en la satisfacción de las personas. Los alimentos mantienen mejor su calidad y apariencia cuando no permanecen demasiado tiempo almacenados. Además, ayuda a que haya menos desperdicios y menos productos dañados. El problema es que cuando la rotación falla, los productos pierden frescura rápidamente. Creo que una buena organización beneficia tanto al cliente como a la tienda.

¿Qué experiencias ha tenido relacionadas con desperdicios de alimentos ocasionados por vencimiento o mala rotación de productos?

Sí ha pasado varias veces que se botan productos porque quedaron al fondo y nadie los revisó a tiempo. Generalmente sucede cuando entra mucha mercadería y no se logra acomodar correctamente todo el inventario. A veces los productos más antiguos quedan tapados por los nuevos y se olvidan durante varios días. Cuando finalmente se detectan, ya están vencidos o dañados.

¿Qué herramientas, métodos o estrategias simples ha utilizado o propondría para el seguimiento diario de fechas de vencimiento en el área de alimentos?

Creo que usar etiquetas o stickers de colores ayudaría bastante para identificar rápidamente cuáles productos están más próximos a vencerse. Eso permitiría que cualquier trabajador pueda reconocer fácilmente qué mercadería necesita salir primero. Además, haría más rápido el trabajo de revisión diaria. También ayudaría a reducir errores durante la rotación. Pienso que es una estrategia sencilla pero muy útil.

¿Qué cambios propondría en las operaciones diarias para priorizar la rotación de productos con menor vida útil?

Yo propondría dedicar, aunque sea unos minutos fijos al día exclusivamente para revisar fechas de vencimiento y rotación de productos. Muchas veces el problema es que esta tarea se deja para después por atender otras responsabilidades. Si existiera un horario

específico, sería más fácil mantener el control constante, ya que la organización del tiempo es muy importante.

¿De qué forma considera que se podría fomentar una cultura de prevención de riesgos y reducción de desperdicios dentro del equipo de trabajo?

Pienso que todo empieza con crear más conciencia sobre cuánto se pierde cuando no se controla bien el inventario. Muchas veces las personas no saben el impacto económico y operativo que generan los desperdicios. Si el personal entendiera mejor esas consecuencias, probablemente sería más responsable.

Según su experiencia diaria, ¿cómo debería ser un procedimiento ideal para identificar y manejar alimentos próximos a vencer?

Primero se debería realizar una revisión diaria en todas las áreas para identificar rápidamente los productos próximos a vencer. Una vez detectados, tendrían que separarse inmediatamente para darles prioridad de salida. También sería importante registrar estos productos en una lista de control. Así se evitaría que pasen desapercibidos. Pienso que la revisión constante es fundamental.

¿Cuáles son las prácticas que ha observado en otras tiendas o áreas que podrían contribuir a mejorar el control de inventario?

He visto lugares donde utilizan stickers o etiquetas de colores para identificar fácilmente los productos según su fecha de vencimiento. Eso ayuda bastante porque el personal puede reconocer rápidamente qué productos necesitan salir primero. Además, facilita mucho la organización de bodegas. También reduce errores durante la rotación diaria. Pienso que es una práctica sencilla pero muy efectiva para mejorar el control del inventario.

¿Qué elementos clave incluiría en un manual de control interno para hacer la gestión del inventario más eficiente y sostenible en SUPERDAYS?

Incluiría instrucciones claras y detalladas sobre cómo almacenar correctamente los productos y cómo realizar la rotación adecuada según las fechas de vencimiento. Muchas veces los errores ocurren porque no todos manejan el mismo procedimiento. También agregaría ejemplos prácticos para facilitar la comprensión del personal. De esa manera habría más uniformidad en el trabajo diario.

¿Cómo describiría el impacto que tendría un mejor control de inventario en la satisfacción del cliente y en la eficiencia operativa del área de alimentos?

Creo que los clientes tendrían mucha más confianza porque encontrarán productos frescos y en buen estado con mayor frecuencia. Cuando un cliente nota calidad y buena organización, es más probable que vuelva a comprar en la tienda. Además, un mejor control ayudaría a evitar reclamos por productos vencidos o dañados. Eso mejoraría bastante la imagen de SUPERDAYS. Pienso que la satisfacción del cliente depende mucho del buen manejo de los alimentos.

¿Cuáles son sus principales sugerencias para elevar los estándares de calidad y seguridad en el manejo de alimentos e insumos?

Capacitar constantemente al personal sobre manipulación correcta de alimentos, higiene y control de inventario sería una de las principales mejoras. Muchas veces los errores ocurren por desconocimiento o falta de actualización en los procedimientos. Con capacitaciones frecuentes el personal trabajaría con más seguridad y responsabilidad. Además, ayudaría a mantener mejores estándares de calidad en todas las áreas.

Informante 2

¿Cómo describiría el proceso actual de almacenamiento y rotación de productos en el área de alimentos, incluyendo los principales obstáculos que enfrenta diariamente?

Mirá, el proceso sí existe y en teoría todos sabemos cómo se debe hacer la rotación de productos, pero siento que depende mucho de quién esté trabajando en el turno. Hay días donde todo está bien acomodado y controlado, pero en otros momentos se acumulan productos porque hay demasiadas tareas al mismo tiempo. Cuando el área está llena de clientes, la prioridad pasa a ser atender rápido y la organización queda para después. Eso provoca que algunos productos no se roten correctamente. Pienso que debería haber más control y coordinación entre turnos.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que ha observado en el control de fechas de vencimiento de alimentos e insumos, y cómo impactan en su trabajo diario?

Lo más difícil es cuando hay demasiado producto y poco personal para realizarlo correctamente todos los días. En ocasiones se priorizan otras tareas y no se logra hacer una revisión completa del inventario. Eso provoca que algunos productos queden sin supervisión durante varios días. Además, cuando se descubre algo próximo a vencer, toca reorganizar rápidamente toda el área. Creo que hace falta una mejor distribución de tareas para evitar esos problemas.

¿De qué manera considera que la rotación actual de productos afecta la frescura y calidad de los alimentos disponibles para los clientes?

Cuando no se rota correctamente, algunos productos duran demasiado tiempo guardados y ya no se ven igual de frescos. Eso afecta mucho la imagen del área de

alimentos porque el cliente nota rápido cuando algo se ve viejo o deteriorado. En productos como lácteos, frutas o vegetales, el cambio es todavía más evidente.

¿Qué experiencias ha tenido relacionadas con desperdicios de alimentos ocasionados por vencimiento o mala rotación de productos?

Recuerdo que una vez se perdió bastante producto refrigerado porque no se movió correctamente durante varios días. El problema fue que no hubo suficiente seguimiento entre turnos y nadie notó que algunos productos estaban próximos a vencerse. Cuando se revisó el área ya era demasiado tarde para venderlos. Además de la pérdida económica,también implicó más trabajo para limpiar y reorganizar todo. Desde entonces siento que la supervisión debería ser más constante.

¿Qué herramientas, métodos o estrategias simples ha utilizado o propondría para el seguimiento diario de fechas de vencimiento en el área de alimentos?

Algo sencillo sería hacer revisiones rápidas al inicio de cada turno para no dejar acumular productos sin supervisión. Aunque sean pocos minutos, ayudaría mucho a detectar productos próximos a vencerse antes de que sea demasiado tarde. También serviría para mantener el área más organizada. Si todos los turnos colaboraran, el control sería más constante. Creo que la disciplina diaria marcaría una gran diferencia.

¿Qué cambios propondría en las operaciones diarias para priorizar la rotación de productos con menor vida útil?

Tal vez organizar mejor los pedidos ayudaría a evitar el exceso de productos acumulados en bodega y en estanterías. Cuando entra demasiada mercadería de un solo, se vuelve más difícil controlar fechas y acomodar correctamente todo. Además, el exceso de productos aumenta el riesgo de vencimientos. Pienso que comprar de manera más

ordenada facilita la rotación. También mejoraría el aprovechamiento del espacio disponible.

¿De qué forma considera que se podría fomentar una cultura de prevención de riesgos y reducción de desperdicios dentro del equipo de trabajo?

Sería bueno que el equipo trabajara más unido y se comunicara mejor entre turnos para evitar errores o productos olvidados. Muchas veces la información no se transmite correctamente y eso afecta el control del inventario. Si hubiera más colaboración, sería más fácil detectar problemas a tiempo. También mejoraría el ambiente laboral y la organización.

Según su experiencia diaria, ¿cómo debería ser un procedimiento ideal para identificar y manejar alimentos próximos a vencer?

Yo haría que los productos próximos a vencer se coloquen al frente de los espacios especiales para promociones rápidas. De esa manera los clientes los verían primero y tendrían más salida antes de vencerse. Además, ayudaría a reducir pérdidas y desperdicios. También facilita el trabajo del personal al identificar esos productos rápidamente. Creo que sería una estrategia bastante útil.

¿Cuáles son las prácticas que ha observado en otras tiendas o áreas que podrían contribuir a mejorar el control de inventario?

En otras tiendas hacen revisiones rápidas varias veces al día y siento que eso ayuda mucho a mantener el orden. Aunque sean controles cortos, permiten detectar productos próximos a vencer antes de que se conviertan en un problema. También ayuda a que las áreas se mantengan más limpias y organizadas durante toda la jornada. El personal trabaja con más control y menos presión. Creo que la constancia en las revisiones marca una gran diferencia.

¿Qué elementos clave incluiría en un manual de control interno para hacer la gestión del inventario más eficiente y sostenible en SUPERDAYS?

También agregaría responsabilidades específicas para cada trabajador y cada turno, para que exista un mejor control de las tareas. Así se evitaría que algunas actividades queden sin realizar porque todos pensarían que otra persona las hará. Además, ayudaría a mejorar la comunicación y el seguimiento interno. Cada empleado tendría más claridad sobre sus funciones. Pienso que eso fortalecería mucho el trabajo en equipo.

¿Cómo describiría el impacto que tendría un mejor control de inventario en la satisfacción del cliente y en la eficiencia operativa del área de alimentos?

Ayudaría bastante a reducir pérdidas económicas y también disminuiría el estrés dentro del área de trabajo. Cuando existe un mejor control del inventario, el personal trabaja de forma más organizada y con menos presión. También se evita tener que reorganizar productos constantemente por problemas de vencimiento. Todo el proceso se vuelve más eficiente y ordenado. Creo que eso beneficiaría tanto a los trabajadores como a la empresa.

¿Cuáles son sus principales sugerencias para elevar los estándares de calidad y seguridad en el manejo de alimentos e insumos?

Ser más estrictos con las revisiones de limpieza y las temperaturas de almacenamiento también ayudaría bastante a mejorar la seguridad alimentaria. Algunos productos requieren condiciones específicas para mantenerse en buen estado y evitar daños o contaminación. Además, las inspecciones constantes permitirían detectar problemas antes de que afecten los alimentos. Eso reduciría riesgos tanto para clientes como para la empresa. Creo que el control preventivo es muy importante.

Informante 3

¿Cómo describiría el proceso actual de almacenamiento y rotación de productos en el área de alimentos, incluyendo los principales obstáculos que enfrenta diariamente?

La verdad es que sí intentamos mantener controlado el inventario y revisar constantemente las fechas de vencimiento para evitar pérdidas. El problema es que cuando entra mucha mercadería de un solo, se vuelve complicado organizar todo rápidamente y mantener el orden adecuado. A veces los productos nuevos se colocan encima o delante de los antiguos sin intención. También sucede que algunas áreas tienen más carga de trabajo que otras y no se alcanza a revisar todo. Creo que el principal obstáculo es la falta de tiempo y organización continua.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que ha observado en el control de fechas de vencimiento de alimentos e insumos, y cómo impactan en su trabajo diario?

En ocasiones nos damos cuenta demasiado tarde de que algunos productos ya están próximos a vencerse y eso genera más trabajo para todos. Hay que retirarlos, hacer reportes y reorganizar el espacio nuevamente para colocar otros productos. También se pierde tiempo revisando qué se puede salvar o poner en promoción. Todo eso aumenta la presión en el área y genera estrés entre el personal. Siento que una revisión más constante ayudaría bastante a prevenir estas situaciones.

¿De qué manera considera que la rotación actual de productos afecta la frescura y calidad de los alimentos disponibles para los clientes?

Yo siento que la calidad depende mucho de qué tan pendiente esté el personal de mover los productos viejos hacia adelante y colocar atrás los nuevos. Cuando el equipo trabaja organizado, los productos se mantienen en mejores condiciones y tienen más

salida. Pero cuando no hay seguimiento constante, algunos alimentos permanecen demasiado tiempo almacenados. Eso puede afectar el sabor, apariencia y frescura. Creo que el control diario hace una gran diferencia.

¿Qué experiencias ha tenido relacionadas con desperdicios de alimentos ocasionados por vencimiento o mala rotación de productos?

A veces pasa más con frutas y vegetales porque son productos que se dañan rápido si no tienen suficiente salida. Cuando no se revisan diariamente, algunos alimentos empiezan a deteriorarse y ya no pueden venderse. También influye mucho el clima y la forma en que se almacenan los productos. En ocasiones se pierde mercadería simplemente por no identificarla a tiempo. Creo que una revisión frecuente ayudaría bastante a reducir esos desperdicios.

¿Qué herramientas, métodos o estrategias simples ha utilizado o propondría para el seguimiento diario de fechas de vencimiento en el área de alimentos?

Pienso que una lista diaria ayudaría mucho, aunque sea algo básico en papel donde se vaya marcando lo revisado. Eso permitiría llevar un mejor control y evitar que algunas áreas queden sin supervisión. Además, serviría como evidencia de que realmente se hicieron las revisiones correspondientes. También facilita la comunicación entre turnos. Considero que una herramienta simple puede mejorar bastante la organización.

¿Qué cambios propondría en las operaciones diarias para priorizar la rotación de productos con menor vida útil?

Creo que ayudaría mucho capacitar más al personal nuevo sobre cómo manejar correctamente la rotación de productos. A veces los errores ocurren simplemente porque algunas personas no conocen bien el procedimiento. Con capacitaciones más frecuentes habría mayor responsabilidad y mejor organización. También se reducirían errores en el

acomodo de mercadería. Considero que la formación constante fortalece mucho el trabajo en equipo.

¿De qué forma considera que se podría fomentar una cultura de prevención de riesgos y reducción de desperdicios dentro del equipo de trabajo?

Creo que las capacitaciones ayudan bastante porque recuerdan constantemente la importancia de cuidar los productos y aplicar correctamente los procedimientos. Además, permite actualizar conocimientos sobre higiene y seguridad alimentaria. También se reducen errores por desconocimiento. Considero que las capacitaciones deberían realizarse con frecuencia.

Según su experiencia diaria, ¿cómo debería ser un procedimiento ideal para identificar y manejar alimentos próximos a vencer?

Creo que debería existir una lista clara donde se anote diariamente qué productos necesitan salida rápida o revisión especial. Esa información tendría que compartirse entre todos los turnos para mantener continuidad en el control. También serviría para dar seguimiento a los productos más delicados. Con una lista organizada habría menos riesgo de olvidar mercadería. Pienso que el orden ayuda mucho.

¿Cuáles son las prácticas que ha observado en otras tiendas o áreas que podrían contribuir a mejorar el control de inventario?

También he visto sistemas donde automáticamente les avisan cuando un producto está próximo a vencerse y eso facilita bastante el trabajo. De esa manera no dependen únicamente de revisiones manuales o de la memoria del personal. Además, permite actuar con más rapidez para poner productos en promoción o moverlos al frente. Ese tipo de tecnología ayuda a reducir pérdidas y mejorar la organización. Pienso que sería muy útil implementar algo parecido.

¿Qué elementos clave incluiría en un manual de control interno para hacer la gestión del inventario más eficiente y sostenible en SUPERDAYS?

Pienso que deberían incluir procedimientos específicos para manejar productos dañados, vencidos o próximos a vencer. Muchas veces no existe suficiente claridad sobre qué hacer en esas situaciones y eso genera confusión. También sería importante explicar cómo realizar reportes y registros correctamente. De esa manera habría más control y menos improvisación. Creo que esos procedimientos son esenciales para evitar pérdidas.

¿Cómo describiría el impacto que tendría un mejor control de inventario en la satisfacción del cliente y en la eficiencia operativa del área de alimentos?

Con un mejor control habría menos desorden y el trabajo diario sería más rápido y organizado para todos. El personal podría encontrar fácilmente los productos y realizar las revisiones de manera más eficiente. Además, habría menos desperdicios y menos tiempo perdido corrigiendo errores. Eso permitiría enfocarse más en la atención al cliente y otras tareas importantes. Pienso que la organización mejora mucho el rendimiento del área.

¿Cuáles son sus principales sugerencias para elevar los estándares de calidad y seguridad en el manejo de alimentos e insumos?

Mantener una mejor comunicación entre áreas ayudaría a evitar errores, pérdidas de productos y problemas de organización. Muchas veces los inconvenientes ocurren porque la información no se comparte correctamente entre turnos o departamentos. Si existiera más coordinación, sería más fácil detectar productos próximos a vencer y actuar a tiempo. También mejoraría el trabajo en equipo. Pienso que la comunicación interna influye mucho en la calidad del servicio.

Informante 4

¿Cómo describiría el proceso actual de almacenamiento y rotación de productos en el área de alimentos, incluyendo los principales obstáculos que enfrenta diariamente?

Creo que el mayor problema es el tiempo, porque durante el turno hay muchas responsabilidades al mismo tiempo. Entre atender clientes, limpiar y organizar bodega, la revisión de fechas muchas veces queda para después. Eso hace que algunos productos no se roten de inmediato o permanezcan guardados más tiempo del debido. También influye el cansancio cuando el área está muy ocupada. Pienso que si existiera un tiempo específico solo para revisión de inventario, el proceso mejoraría bastante.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que ha observado en el control de fechas de vencimiento de alimentos e insumos, y cómo impactan en su trabajo diario?

Impacta bastante porque cuando se pasa un producto vencido, inmediatamente toca hacer reportes y revisar nuevamente toda el área para asegurarse de que no haya más productos en la misma situación. Eso genera atrasos en otras actividades diarias y aumenta la carga de trabajo del equipo. También puede afectar la imagen de la tienda si un cliente encuentra un producto vencido. La situación crea tensión porque todos deben reorganizar rápido el inventario. Pienso que el control preventivo debería fortalecerse más.

¿De qué manera considera que la rotación actual de productos afecta la frescura y calidad de los alimentos disponibles para los clientes?

Sí afecta bastante, porque un cliente nota rápidamente cuando un producto no se ve fresco y eso puede hacer que pierda confianza en la tienda. A veces un solo producto en mal estado da una mala impresión de toda el área de alimentos. También influye en las

ventas, ya que los clientes prefieren comprar donde sienten más seguridad y calidad. Mantener una buena rotación ayuda a evitar esas situaciones. Pienso que la frescura es clave para mantener satisfechos a los clientes.

¿Qué experiencias ha tenido relacionadas con desperdicios de alimentos ocasionados por vencimiento o mala rotación de productos?

La verdad sí da pesar porque son alimentos que todavía se pudieron haber vendido si se hubieran identificado antes. Muchas veces el desperdicio ocurre por pequeños descuidos o por falta de tiempo para revisar correctamente. Además, cuando se pierde producto, todo el equipo siente presión porque representa pérdidas para el negocio. Pienso que prevenir el desperdicio debería ser responsabilidad de todos.

¿Qué herramientas, métodos o estrategias simples ha utilizado o propondría para el seguimiento diario de fechas de vencimiento en el área de alimentos?

También sería útil que todos los turnos dejaran anotaciones para que el siguiente personal sepa qué productos revisar con prioridad. Muchas veces la falta de comunicación provoca que algunos productos pasen desapercibidos. Con anotaciones claras habría más comunicación en el trabajo. Además, se evitarían confusiones y se trabajaría de forma más organizada. Pienso que la comunicación interna es clave para mejorar el control de inventario.

¿Qué cambios propondría en las operaciones diarias para priorizar la rotación de productos con menor vida útil?

También pondría productos próximos a vencer en zonas más visibles o incluso en promociones especiales para que tengan salida más rápida. Eso ayudaría a reducir desperdicios y pérdidas económicas. Además, los clientes muchas veces aprovechan descuentos en productos cercanos a vencerse. La idea sería identificar esos productos antes de que ya no puedan venderse. Creo que es una estrategia útil y práctica.

¿De qué forma considera que se podría fomentar una cultura de prevención de riesgos y reducción de desperdicios dentro del equipo de trabajo?

También motivaría reconocer cuando un área logra reducir desperdicios o mantener un buen control del inventario. A veces pequeños reconocimientos ayudan a que el personal se esfuerce más y se sienta valorado. Eso puede generar una competencia sana entre áreas para mejorar resultados. Además, aumenta el compromiso con las tareas diarias. Creo que la motivación influye mucho en el desempeño.

Según su experiencia diaria, ¿cómo debería ser un procedimiento ideal para identificar y manejar alimentos próximos a vencer?

El procedimiento ideal sería que todos participen y no solamente una persona encargada del inventario. Cuando todo el equipo se involucra, es más fácil detectar problemas a tiempo y mantener el área organizada. Además, se distribuye mejor la carga de trabajo. También se crea más responsabilidad compartida. Creo que el trabajo conjunto mejora mucho los resultados.

¿Cuáles son las prácticas que ha observado en otras tiendas o áreas que podrían contribuir a mejorar el control de inventario?

Algo que me pareció muy bueno fue aplicar descuentos o promociones especiales a productos próximos a vencer para evitar pérdidas. Muchas veces los clientes aprovechan esos precios y los productos logran venderse antes de dañarse. Eso beneficia tanto a la tienda como a los consumidores. Además, ayuda a reducir considerablemente el desperdicio de alimentos. Creo que es una estrategia práctica y beneficiosa para todos.

¿Qué elementos clave incluiría en un manual de control interno para hacer la gestión del inventario más eficiente y sostenible en SUPERDAYS?

Y definitivamente pondría normas de higiene y seguridad alimentaria bien detalladas para garantizar que todos los productos se mantengan en buenas condiciones.

También incluiría indicaciones sobre limpieza, temperaturas adecuadas y manipulación correcta de alimentos. Eso ayudaría a prevenir contaminación y deterioro de productos. Además, mejoraría la seguridad tanto para clientes como para trabajadores.

¿Cómo describiría el impacto que tendría un mejor control de inventario en la satisfacción del cliente y en la eficiencia operativa del área de alimentos?

La calidad del servicio mejoraría bastante porque habría menos problemas relacionados con productos vencidos o dañados. Los clientes tendrían una mejor experiencia al comprar y sentirían más confianza en los productos ofrecidos. Además, el ambiente de trabajo sería más tranquilo y ordenado para el personal. También se reducirían reclamos y devoluciones. Creo que un buen control de inventario beneficia directamente toda la operación de la tienda.

¿Cuáles son sus principales sugerencias para elevar los estándares de calidad y seguridad en el manejo de alimentos e insumos?

Y creo que también hace falta más seguimiento y supervisión para asegurarse de que realmente se cumplan los procedimientos establecidos. A veces las normas existen, pero no siempre se aplican de manera constante en todas las áreas. Con más supervisión habría mayor responsabilidad y compromiso por parte del personal. Además, permitiría corregir errores rápidamente antes de que generen problemas mayores. Considero que el seguimiento continuo es clave para mantener altos estándares de calidad y seguridad.

Informante 5

¿Cómo describiría el proceso actual de almacenamiento y rotación de productos en el área de alimentos, incluyendo los principales obstáculos que enfrenta diariamente?

El proceso actual es manual por que se recibe la mercancía y se acomoda. Tratando de ordenar debidamente los productos colocando los productos nuevos detrás de los antiguos, pero no siempre se realiza sin embargo por la carga de trabajo y turnos cortos, muchas veces los productos nuevos terminan adelante por rapidez al reponer estantes, lo que dificulta mantener la rotación adecuada.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que ha observado en el control de fechas de vencimiento de alimentos e insumos, y cómo impactan en su trabajo diario?

La dificultad más común es la falta de etiquetado, claro algunas fechas en etiquetas son pequeñas, y el desgaste por humedad o manipulación borra la información. Para mi implica perder tiempo buscando la fecha y a veces sacar productos de circulación sólo cuando ya están próximos a vencerse, lo que genera presión para hacer promociones rápidas para evitar desperdicios.

¿De qué manera considera que la rotación actual de productos afecta la frescura y calidad de los alimentos disponibles para los clientes?

Cuando la rotación falla los productos que deberían venderse primero quedan atrás y se deterioran; esto significa que ofertamos alimentos con menor frescura, lo que refleja en quejas de clientes sobre el sabor o textura.

¿Qué experiencias ha tenido relacionadas con desperdicios de alimentos ocasionados por vencimiento o mala rotación de productos?

He visto que semanalmente se descartan cajas de lácteos y bandejas de pollo que ya pasaron su fecha o presentaban signos de deterioro; son pérdidas que suman y que podríamos reducir con controles más estrictos. Esto además genera trabajo extra para clasificar y desechar adecuadamente los residuos.

¿Qué herramientas, métodos o estrategias simples ha utilizado o propondría para el seguimiento diario de fechas de vencimiento en el área de alimentos?

He usado hojas impresas pegadas en la cámara con las fechas anotadas y un marcador para tachar productos vendidos; es simple y barato, pero requiere disciplina. Propondría usar etiquetas adhesivas de colores para marcar lotes por riesgo. Otra herramienta práctica sería una lista digital compartida por ejemplo Google Sheets, accesible por móvil donde se actualicen recepciones y vencimientos en tiempo real; así el personal de piso siempre sabría que lotes priorizar sin depender de papel.

¿Qué cambios propondría en las operaciones diarias para priorizar la rotación de productos con menor vida útil?

Implementar rondas obligatorias de revisión de vencimientos al inicio y cierre del turno con lista de acciones y un responsable que firme reubicar productos, con menor vida útil en zonas de alta visibilidad y venta rápida. Ajustar horarios de reposición para evitar colocar productos nuevos delante de los viejos.

¿De qué forma considera que se podría fomentar una cultura de prevención de riesgos y reducción de desperdicios dentro del equipo de trabajo?

Involucrar al personal en decisiones y en el registro de pérdidas hacer reuniones cortas de cierre de turno para comentar casos y soluciones, esto va a fomentar pertenencia y prevención. Además, establecer procedimientos claros y roles definidos reduce la incertidumbre y mejora la ejecución diaria.

Según su experiencia diaria, ¿cómo debería ser un procedimiento ideal para identificar y manejar alimentos próximos a vencer?

Un procedimiento ideal sería tener un registro diario donde se consignen las fechas de vencimiento al recibir cada lote, con una persona responsable de revisar y generar una lista de productos con vencimiento. Esos productos entrarían en una zona visible de vencimiento próximo y se planificaron promociones o usos inmediatos.

¿Cuáles son las prácticas que ha observado en otras tiendas o áreas que podrían contribuir a mejorar el control de inventario?

En otras tiendas observe el uso estricto del método PEPS, combinado y evita confusiones. Adaptarlo aquí con señalización clara sería muy útil. También vi prácticas sencillas como listas diarias de productos críticos pegadas en la puerta de la cámara, y un responsable que firma cada revisión, y la responsabilidad del personal mejora cumpliendo. Otra práctica eficiente es la planificación de menú diario en base a productos próximos a vencer para disminuir el desperdicio.

¿Qué elementos clave incluiría en un manual de control interno para hacer la gestión del inventario más eficiente y sostenible en SUPERDAYS?

Incluiría procedimientos estandarizados de recepción, etiquetado obligatorio, aplicación del método PEPS, rutinas diarias de inspección quien, cuando y como manejo de productos próximos a vencerse ya sea en promociones, donaciones o descartar completamente, y formatos de registro en físico y digital para tener mayor respaldo. También añadiría responsabilidades y firmas por tarea, formación mínima obligatoria

para manipulación de alimentos, indicadores de desempeño pérdidas mensuales, rotación de inventario, y un protocolo claro de descarte y sanidad para asegurar cumplimiento legal y ambiental.

¿Cómo describiría el impacto que tendría un mejor control de inventario en la satisfacción del cliente y en la eficiencia operativa del área de alimentos?

Un mejor control reduciría quejas por calidad y aumentaría la confianza del cliente en la frescura de los productos, lo que probablemente incrementa ventas y fidelidad. Clientes satisfechos también recomiendan la tienda, mejorando la reputación local. Con menor tiempo perdido en búsquedas y controles de último minuto y una planificación más clara de compras, lo que se traduce en ahorro de costos y turnos más organizados y menos estresantes para el personal.

¿Cuáles son sus principales sugerencias para elevar los estándares de calidad y seguridad en el manejo de alimentos e insumos?

Establecer controles de temperatura y limpieza regulares documentados, junto con formación obligatoria en seguridad alimentaria para todo el personal del área de comida, y auditorías internas mensuales para verificar cumplimento.

Informante 6

¿Cómo describiría el proceso actual de almacenamiento y rotación de productos en el área de alimentos, incluyendo los principales obstáculos que enfrenta diariamente?

El almacenamiento de productos se realiza según el tipo de alimento. Los productos secos como arroz y frijoles pueden guardarse por más tiempo, mientras que alimentos perecederos como carnes y verduras requieren refrigeración inmediata y una rotación constante para evitar pérdidas. Uno de los principales obstáculos es mantener la correcta conservación de los productos para evitar contaminación o descomposición.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que ha observado en el control de fechas de vencimiento de alimentos e insumos, y cómo impactan en su trabajo diario?

Una de las principales dificultades es identificar a tiempo los productos próximos a vencer. Cuando un alimento se daña o vence antes de utilizarse, se convierte en pérdida económica y obliga a buscar alternativas rápidas para sustituir el producto en la preparación de alimentos.

¿De qué manera considera que la rotación actual de productos afecta la frescura y calidad de los alimentos disponibles para los clientes?

La rotación influye directamente en la frescura de los alimentos. Si las carnes o verduras no se almacenan correctamente o no se utilizan a tiempo, pueden comenzar a descomponerse y afectar la calidad del producto ofrecido al cliente.

¿Qué experiencias ha tenido relacionadas con desperdicios de alimentos ocasionados por vencimiento o mala rotación de productos?

En algunas ocasiones los alimentos se han dañado por problemas de refrigeración o por no hervirlos o conservarlos adecuadamente. Cuando esto sucede, los productos deben desecharse para evitar riesgos a la salud.

¿Qué herramientas, métodos o estrategias simples ha utilizado o propondría para el seguimiento diario de fechas de vencimiento en el área de alimentos?

Se podrían utilizar etiquetas con fechas visibles y listas de control diarias para revisar los productos almacenados y detectar rápidamente aquellos próximos a vencer.

¿Qué cambios propondría en las operaciones diarias para priorizar la rotación de productos con menor vida útil?

El procedimiento ideal debería incluir revisiones diarias de las fechas de vencimiento y utilizar primero los productos más antiguos para evitar pérdidas y garantizar la calidad de los alimentos.

¿De qué forma considera que se podría fomentar una cultura de prevención de riesgos y reducción de desperdicios dentro del equipo de trabajo?

Es importante que todo el personal esté pendiente del estado de los alimentos y mantenga buenas prácticas de almacenamiento y limpieza para evitar desperdicios y contaminación.

Según su experiencia diaria, ¿cómo debería ser un procedimiento ideal para identificar y manejar alimentos próximos a vencer?

El procedimiento ideal debería incluir revisiones diarias de las fechas de vencimiento y utilizar primero los productos más antiguos para evitar pérdidas y garantizar la calidad de los alimentos.

¿Cuáles son las prácticas que ha observado en otras tiendas o áreas que podrían contribuir a mejorar el control de inventario?

En otras áreas se utilizan sistemas de rotación donde los productos con menor vida útil se colocan al frente para asegurar que se vean primero y evitar vencimientos.

¿Qué elementos clave incluiría en un manual de control interno para hacer la gestión del inventario más eficiente y sostenible en SUPERDAYS?

El manual debería incluir procedimientos claros sobre almacenamiento, control de fechas de vencimiento, rotación de productos y normas de higiene para garantizar la calidad de los alimentos.

¿Cómo describiría el impacto que tendría un mejor control de inventario en la satisfacción del cliente y en la eficiencia operativa del área de alimentos?

Un mejor control de inventario permite ofrecer productos más frescos y seguros a los clientes, aumentando la confianza y satisfacción en el servicio.

¿Cuáles son sus principales sugerencias para elevar los estándares de calidad y seguridad en el manejo de alimentos e insumos?

Es fundamental mantener los alimentos correctamente refrigerados, tapados y separados para evitar contaminación y conservar la calidad de los productos.

Informante 7

¿Cómo describiría el proceso actual de almacenamiento y rotación de productos en el área de alimentos, incluyendo los principales obstáculos que enfrenta diariamente?

Actualmente se trabaja utilizando primero los productos con menos tiempo almacenados, especialmente en carnes y alimentos preparados. Sin embargo, las dificultades aparecen cuando no se controla adecuadamente la temperatura o el tiempo de refrigeración, ya que esto provoca que los alimentos se dañen y generen pérdidas.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que ha observado en el control de fechas de vencimiento de alimentos e insumos, y cómo impactan en su trabajo diario?

En ocasiones, por falta de revisión constante, algunos productos pueden permanecer almacenados demasiado tiempo. Esto impacta directamente en el trabajo porque genera desperdicio y afecta la planificación diaria de las comidas y el inventario.

¿De qué manera considera que la rotación actual de productos afecta la frescura y calidad de los alimentos disponibles para los clientes?

Cuando no existe una adecuada rotación, algunos productos pierden frescura rápidamente, especialmente por el clima o problemas de refrigeración. Esto puede ocasionar mala calidad en los alimentos y afectar la satisfacción del cliente.

¿Qué experiencias ha tenido relacionadas con desperdicios de alimentos ocasionados por vencimiento o mala rotación de productos?

Aunque se procura evitar desperdicios, todos en algún momento han tenido experiencias donde ciertos alimentos se dañan por descuidos o fallas eléctricas. Esto representa pérdidas económicas y genera preocupación por no desperdiciar comida.

¿Qué herramientas, métodos o estrategias simples ha utilizado o propondría para el seguimiento diario de fechas de vencimiento en el área de alimentos?

Otra opción práctica sería organizar los productos por orden de vencimiento dentro de la refrigeradora y almacén, colocando adelante los que deben utilizarse primero para facilitar la rotación.

¿Qué cambios propondría en las operaciones diarias para priorizar la rotación de productos con menor vida útil?

Se debería implementar el método PEPS para asegurar que los productos más antiguos sean utilizados antes que los recién ingresados.

¿De qué forma considera que se podría fomentar una cultura de prevención de riesgos y reducción de desperdicios dentro del equipo de trabajo?

Se puede fomentar mediante capacitaciones constantes sobre manejo de alimentos, control de fechas de vencimiento y la importancia de reducir pérdidas económicas y desperdicios.

Según su experiencia diaria, ¿cómo debería ser un procedimiento ideal para identificar y manejar alimentos próximos a vencer?

Sería importante mantener los productos organizados por fecha de ingreso y separar claramente los alimentos próximos a vencer para consumirlos primero, especialmente carnes y productos refrigerados.

¿Cuáles son las prácticas que ha observado en otras tiendas o áreas que podrían contribuir a mejorar el control de inventario?

También se aplican controles diarios de inventario y revisiones frecuentes de refrigeración, lo que ayuda a mantener un mejor orden y control de los productos almacenados.

¿Qué elementos clave incluiría en un manual de control interno para hacer la gestión del inventario más eficiente y sostenible en SUPERDAYS?

También sería importante incorporar responsabilidades específicas para cada trabajador, formatos de control diario y medidas preventivas para reducir desperdicios y pérdidas económicas.

¿Cómo describiría el impacto que tendría un mejor control de inventario en la satisfacción del cliente y en la eficiencia operativa del área de alimentos?

Mejora la eficiencia operativa porque reduce pérdidas, evita desperdicios y facilita la planificación diaria de las compras y preparación de alimentos

¿Cuáles son sus principales sugerencias para elevar los estándares de calidad y seguridad en el manejo de alimentos e insumos?

Yo recomiendo capacitar constantemente al personal sobre higiene, manipulación segura de alimentos y control adecuado de inventarios y fechas de vencimiento.

Informante 8

¿Cómo describiría el proceso actual de almacenamiento y rotación de productos en el área de alimentos, incluyendo los principales obstáculos que enfrenta diariamente?

Entre los principales obstáculos tenemos la recepción tardía o la demora en almacenar el producto debido al movimiento del trabajo, las personas están ocupadas o haciendo otras tareas lo que no les permite hacer la recepción y almacenamiento de manera adecuada, es el tema del espacio, porque a veces los espacios no son lo suficientemente grandes para almacenar todo, lo que provoca un desorden en el almacenamiento.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que ha observado en el control de fechas de vencimiento de alimentos e insumos, y cómo impactan en su trabajo diario?

Principalmente es por un mal almacenaje y los espacios pequeños no es el correcto proceso y rotación con los productos y quedan con las fechas anteriores y pasa muchas

veces que se logra identificar el producto vencido hasta ese preciso momento de la revisión y por este motivo se hallan muchas pérdidas.

¿De qué manera considera que la rotación actual de productos afecta la frescura y calidad de los alimentos disponibles para los clientes?

En este caso por ejemplo cuando hay un producto exhibido que ya está listo para la venta se da una fecha una hora establecida para el proceso de exhibición entonces por ejemplo si el producto es un gallo pinto que lo tienen precalentado y este se pasa del tiempo el producto puede tener ya una consistencia más tostada, más dura y pues este afecta a la calidad y el cliente puede sentirlo feo igual pasaría con otro producto como el pollo que esté se volvería reseco entonces afecta lo que es la parte del cliente.

¿Qué experiencias ha tenido relacionadas con desperdicios de alimentos ocasionados por vencimiento o mala rotación de productos?

Ha habido casos de productos que se dañan, como vegetales, pollo, carne, cerdo, entre otros perecederos. Este daño viene a partir de utilizar los productos más frescos primeros, y los que tenían más tiempo almacenados van deteriorándose. También se puede dar en el área de exhibición, los productos que están exhibidos por mucho tiempo generalmente pierden la calidad.

¿Qué herramientas, métodos o estrategias simples ha utilizado o propondría para el seguimiento diario de fechas de vencimiento en el área de alimentos?

Llevar un Kardex o un control del inventario estricto que incluya rotulación fecha de entrada y fecha de vencimiento. El personal también debe de saber que cuando un producto ya es manipulado, este se deteriora más rápido. Si un pollo almacenado vino hoy, entonces este pollo puede estar almacenado una semana sin problemas, pero si es manipulado, este mismo pollo tiene menos días para el uso, y si ya está siendo procesado,

el pollo puede estar en exhibición un máximo de un día a una temperatura específica para su conservación.

¿Qué cambios propondría en las operaciones diarias para priorizar la rotación de productos con menor vida útil?

Se podrían realizar diferentes tipos de dinámicas de ventas rápidas o promociones, como 2x1, descuentos, activaciones que procuren mover el producto con menor vida útil, lo que significa una pérdida de margen de ganancias, es más factible que una pérdida total en la venta.

¿De qué forma considera que se podría fomentar una cultura de prevención de riesgos y reducción de desperdicios dentro del equipo de trabajo?

El entrenamiento o capacitación para todo el personal para que conozcan los procesos de rotación de productos, la importancia de mantener las condiciones de higiene, la correcta rotulación, involucrar a los supervisores de tienda en dar una segunda verificación que se cumplan estos requerimientos y proporcionar charlas de concientización sobre la importancia de estos procesos.

Según su experiencia diaria, ¿cómo debería ser un procedimiento ideal para identificar y manejar alimentos próximos a vencer?

Como son cuartos de almacenamientos pequeños, entonces quizás en algunos tipos de productos se podrían tener unas estanterías identificadas para los productos ya listos para salir, y otra estantería para almacenar los productos siguientes.

¿Cuáles son las prácticas que ha observado en otras tiendas o áreas que podrían contribuir a mejorar el control de inventario?

Hacer revisiones programadas para identificar y revisar que todos los procesos se estén cumpliendo, ya que hay una persona designada para esa tarea.

¿Qué elementos clave incluiría en un manual de control interno para hacer la gestión del inventario más eficiente y sostenible en SUPERDAYS?

Sería consolidar en un manual todos los procesos involucrados en el manejo de inventario, por ejemplo, si se va a llevar un Kardex, que significa la rotación, que formato se usará para el control. También tomar en cuenta que hay equipos, por lo que se podría llevar un registro de control de eficiencia de equipos dentro de ese manual, si el equipo rinde bien, si alcanza la temperatura adecuada.

¿Cómo describiría el impacto que tendría un mejor control de inventario en la satisfacción del cliente y en la eficiencia operativa del área de alimentos?

En la satisfacción del cliente, tendríamos una percepción de parte del cliente en cuanto a la consistencia de la calidad, es decir, que, teniendo un proceso adecuado, el cliente podrá recibir siempre un producto fresco y de calidad cada vez que visite la tienda. En la eficiencia operativa, al tener productos frescos, se genera una fidelización del cliente lo que se traduce a más ventas, y los procesos bien definidos y aplicados también nos ayudaría a reducir pérdidas o desperdicios.

¿Cuáles son sus principales sugerencias para elevar los estándares de calidad y seguridad en el manejo de alimentos e insumos?

Entrenamiento a todo el personal para saber el manejo del producto desde la recepción, hasta la exhibición del producto, pasando por el almacenamiento, manipulación y preparación del mismo.

Lista de cotejo de desempeño laboral

Primera Tabla

Aspecto Administrativos	Detalles
Institución	Tienda de conveniencia SUPERDAYS rotación en Managua, Nicaragua.
Área	Control de inventario - Alimentos perecederos
Tipo de Instrumento	Lista de cotejo procedimiento
Nombre de la persona o cargo	Supervisor de tienda
Evaluador	Josué Morales
Período	2026
Fecha	15-05-2026

Criterio	Indicador	Si	No
Recepción y Registro inicial	Verifica fecha de vencimiento y registra en sistema o reporte.	X	
	Coloca productos con etiquetas PEPS visibles	X	
	Rechaza productos con menor a 7 días de vencimiento		X
Monitoreo Diario	Inspección visual diaria antes de abrir		X
	Reporte diario de productos (próximos a vencer en menos de 3 días).		X
	Se separa vencidos o a 1 día para desecho/descuento.		X
Rotación Correcta (PEPS)	Productos antiguos al frente de estanterías.		X
	Sin acumulación bloqueando ítems frescos.		X
	Rotación semanal documentada en limpieza	X	
Manejo de productos vencidos.	Registra en formulario de desecho.		X
	Desecha en contenedor exclusivo.		X
	Sanitiza área infectada	X	
Capacitación y Normas	Conoce el manual (80% respuestas correctas)	X	
	Usa EPP (Equipo de protección personal) durante manejo	X	
	Registro de capacitación actualizados.	X	
Eficiencia Operativa	Revisa las pérdidas mensuales	X	
	Analiza causas de merma por vencimientos y mala rotación.	X	
	Implementa acciones correctivas ante las fallas detectadas.	X	

Segunda Tabla

Aspecto Administrativos	Detalles
Institución	Tienda de conveniencia SUPERDAYS rotación en Managua, Nicaragua.
Área	Control de inventario - Alimentos perecederos
Tipo de Instrumento	Lista de cotejo procedimiento
Nombre de la persona o cargo	Cocinera
Evaluador	Josué Morales
Período	2026
Fecha	15-05-2026

Criterio	Indicador	i	o
Recepción y Registro inicial	Verifica fecha de vencimiento y registra en sistema o reporte.		
	Coloca productos con etiquetas PEPS visibles		
	Rechaza productos con menor a 7 días de vencimiento		

Monitoreo Diario	Inspección visual diaria antes de abrir		
	Reporte diario de productos (próximos a vencer en menos de 3 días).		
	Se separa vencidos o a 1 día para desecho/descuento.		
Rotación Correcta (PEPS)	Productos antiguos al frente de estanterías.		
	Sin acumulación bloqueando ítems frescos.		
	Rotación semanal documentada en limpieza		
Manejo de productos vencidos.	Registra en formulario de desecho.		
	Desecha en contenedor exclusivo.		
	Sanitiza área infectada		
Capacitación y Normas	Conoce el manual (80% respuestas correctas)		
	Usa EPP (Equipo de protección personal) durante manejo		
	Registro de capacitación actualizados.		
Eficiencia Operativa	Revisa las pérdidas mensuales		
	Analiza causas de merma por vencimientos y mala rotación.		

	Implementa acciones correctivas ante las fallas detectadas.		

Tercera Tabla

Aspecto Administrativos	**Detalles**
Institución	Tienda de conveniencia SUPERDAYS rotación en Managua, Nicaragua.
Área	Control de inventario - Alimentos perecederos
Tipo de Instrumento	Lista de cotejo procedimiento
Nombre de la persona o cargo	Ayudante de Cocina
Evaluador	Ericka Martínez
Período	2026
Fecha	15-05-2026

Criterio	**Indicador**	**i**	**o**
	Verifica fecha de vencimiento y registra en sistema o reporte.		

Recepción y Registro inicial	Coloca productos con etiquetas PEPS visibles		
	Rechaza productos con menor a 7 días de vencimiento		
Monitoreo Diario	Inspección visual diaria antes de abrir		
	Reporte diario de productos (próximos a vencer en menos de 3 días).		
	Se separa vencidos o a 1 día para desecho/descuento.		
Rotación Correcta (PEPS)	Productos antiguos al frente de estanterías.		
	Sin acumulación bloqueando ítems frescos.		
	Rotación semanal documentada en limpieza		
Manejo de productos vencidos.	Registra en formulario de desecho.		
	Desecha en contenedor exclusivo.		
	Sanitiza área infectada		
Capacitación y Normas	Conoce el manual (80% respuestas correctas)		
	Usa EPP (Equipo de protección personal) durante manejo		
	Registro de capacitación actualizados.		

Eficiencia Operativa	Revisa las pérdidas mensuales		
	Analiza causas de merma por vencimientos y mala rotación.		
	Implementa acciones correctivas ante las fallas detectadas.		

Cuarta Tabla

Aspecto Administrativos	**Detalles**
Institución	Tienda de conveniencia SUPERDAYS rotación en Managua, Nicaragua.
Área	Control de inventario - Alimentos perecederos
Tipo de Instrumento	Lista de cotejo procedimiento
Nombre de la persona o cargo	Jefe de cocina
Evaluador	Massiel López
Período	2026
Fecha	15-05-2026

Criterio	Indicador	i	o
Recepción y Registro inicial	Verifica fecha de vencimiento y registra en sistema o reporte.		
	Coloca productos con etiquetas PEPS visibles		
	Rechaza productos con menor a 7 días de vencimiento		
Monitoreo Diario	Inspección visual diaria antes de abrir		
	Reporte diario de productos (próximos a vencer en menos de 3 días).		
	Se separa vencidos o a 1 día para desecho/descuento.		
Rotación Correcta (PEPS)	Productos antiguos al frente de estanterías.		
	Sin acumulación bloqueando ítems frescos.		
	Rotación semanal documentada en limpieza		
Manejo de productos vencidos.	Registra en formulario de desecho.		
	Desecha en contenedor exclusivo.		
	Sanitiza área infectada		
	Conoce el manual (80% respuestas correctas)		

Capacitación y Normas	Usa EPP (Equipo de protección personal) durante manejo		
	Registro de capacitación actualizados.		
Eficiencia Operativa	Revisa las pérdidas mensuales		
	Analiza causas de merma por vencimientos y mala rotación.		
	Implementa acciones correctivas ante las fallas detectadas.		

Quinta Tabla

Aspecto Administrativos	**Detalles**
Institución	Tienda de conveniencia SUPERDAYS rotación en Managua, Nicaragua.
Área	Control de inventario - Alimentos perecederos
Tipo de Instrumento	Lista de cotejo procedimiento
Nombre de la persona o cargo	Ayudante de cocina
Evaluador	Josué Morales
Período	2026
Fecha	15-05-2026

Criterio	Indicador	i	o
Recepción y Registro inicial	Verifica fecha de vencimiento y registra en sistema o reporte.		
	Coloca productos con etiquetas PEPS visibles		
	Rechaza productos con menor a 7 días de vencimiento		
Monitoreo Diario	Inspección visual diaria antes de abrir		
	Reporte diario de productos (próximos a vencer en menos de 3 días).		
	Se separa vencidos o a 1 día para desecho/descuento.		
Rotación Correcta (PEPS)	Productos antiguos al frente de estanterías.		
	Sin acumulación bloqueando ítems frescos.		
	Rotación semanal documentada en limpieza		
Manejo de productos vencidos.	Registra en formulario de desecho.		
	Desecha en contenedor exclusivo.		
	Sanitiza área infectada		

Capacitación y Normas	Conoce el manual (80% respuestas correctas)		
	Usa EPP (Equipo de protección personal) durante manejo		
	Registro de capacitación actualizados.		
Eficiencia Operativa	Revisa las pérdidas mensuales		
	Analiza causas de merma por vencimientos y mala rotación.		
	Implementa acciones correctivas ante las fallas detectadas.		

Sexta Tabla

Aspecto Administrativos	**Detalles**
Institución	Tienda de conveniencia SUPERDAYS rotación en Managua, Nicaragua.
Área	Control de inventario - Alimentos perecederos
Tipo de Instrumento	Lista de cotejo procedimiento
Nombre de la persona o cargo	Cocinero
Evaluador	Josué Morales

Período	2026
Fecha	15-05-2026

Criterio	Indicador	i	o
Recepción y Registro inicial	Verifica fecha de vencimiento y registra en sistema o reporte.		
	Coloca productos con etiquetas PEPS visibles		
	Rechaza productos con menor a 7 días de vencimiento		
Monitoreo Diario	Inspección visual diaria antes de abrir		
	Reporte diario de productos (próximos a vencer en menos de 3 días).		
	Se separa vencidos o a 1 día para desecho/descuento.		
Rotación Correcta (PEPS)	Productos antiguos al frente de estanterías.		
	Sin acumulación bloqueando ítems frescos.		
	Rotación semanal documentada en limpieza		

Manejo de productos vencidos.	Registra en formulario de desecho.		
	Desecha en contenedor exclusivo.		
	Sanitiza área infectada		
Capacitación y Normas	Conoce el manual (80% respuestas correctas)		
	Usa EPP (Equipo de protección personal) durante manejo		
	Registro de capacitación actualizados.		
Eficiencia Operativa	Revisa las pérdidas mensuales		
	Analiza causas de merma por vencimientos y mala rotación.		X
	Implementa acciones correctivas ante las fallas detectadas.		X

Séptima Tabla

Aspecto Administrativos	**Detalles**
Institución	Tienda de conveniencia SUPERDAYS rotación en Managua, Nicaragua.
Área	Control de inventario - Alimentos perecederos

Tipo de Instrumento	Lista de cotejo procedimiento
Nombre de la persona o cargo	Ayudante de Cocina
Evaluador	Ericka Martínez
Período	2026
Fecha	15-05-2026

Criterio	**Indicador**	**i**	**o**
Recepción y Registro inicial	Verifica fecha de vencimiento y registra en sistema o reporte.		
	Coloca productos con etiquetas PEPS visibles		
	Rechaza productos con menor a 7 días de vencimiento		
Monitoreo Diario	Inspección visual diaria antes de abrir		
	Reporte diario de productos (próximos a vencer en menos de 3 días).		
	Se separa vencidos o a 1 día para desecho/descuento.		

Rotación Correcta (PEPS)	Productos antiguos al frente de estanterías.		
	Sin acumulación bloqueando ítems frescos.		
	Rotación semanal documentada en limpieza		
Manejo de productos vencidos.	Registra en formulario de desecho.		
	Desecha en contenedor exclusivo.		
	Sanitiza área infectada		
Capacitación y Normas	Conoce el manual (80% respuestas correctas)		
	Usa EPP (Equipo de protección personal) durante manejo		
	Registro de capacitación actualizados.		
Eficiencia Operativa	Revisa las pérdidas mensuales		
	Analiza causas de merma por vencimientos y mala rotación.		
	Implementa acciones correctivas ante las fallas detectadas.		

Octava Tabla

Aspecto Administrativos	Detalles
Institución	Tienda de conveniencia SUPERDAYS rotación en Managua, Nicaragua.
Área	Control de inventario - Alimentos perecederos
Tipo de Instrumento	Lista de cotejo procedimiento
Nombre de la persona o cargo	Colaborador de cocina
Evaluador	Josué Morales
Período	2026
Fecha	15-05-2026

Criterio	Indicador	i	o
Recepción y Registro inicial	Verifica fecha de vencimiento y registra en sistema o reporte.		
	Coloca productos con etiquetas PEPS visibles		
	Rechaza productos con menor a 7 días de vencimiento		
	Inspección visual diaria antes de abrir		

Monitoreo Diario	Reporte diario de productos (próximos a vencer en menos de 3 días).		
	Se separa vencidos o a 1 día para desecho/descuento.		
Rotación Correcta (PEPS)	Productos antiguos al frente de estanterías.		
	Sin acumulación bloqueando ítems frescos.		
	Rotación semanal documentada en limpieza		
Manejo de productos vencidos.	Registra en formulario de desecho.		
	Desecha en contenedor exclusivo.		
	Sanitiza área infectada		
Capacitación y Normas	Conoce el manual (80% respuestas correctas)		
	Usa EPP (Equipo de protección personal) durante manejo		
	Registro de capacitación actualizados.		
Eficiencia Operativa	Revisa las pérdidas mensuales		
	Analiza causas de merma por vencimientos y mala rotación.		

	Implementa acciones correctivas ante las fallas detectadas.		

Mapa mental de los resultados

Visualización del Manual

1 RECIBIR MERCADERÍA

Garantizamos que todo producto llegue en óptimas condiciones.

01

Verificar entrega

Confirmar que el pedido recibido coincida con la orden de compra.

02

Inspeccionar productos

Revisar la calidad, cantidad, empaque y condiciones de los productos.

03

Revisar fechas de vencimiento

Verificar que las fechas de vencimiento sean adecuadas y estén vigentes.

04

Verificar condiciones de temperatura

Asegurar que los productos refrigerados o congelados lleguen a la temperatura adecuada.

05

Aceptar o rechazar productos

Aceptar lo que cumple con los estándares y rechazar lo que no cumpla.

06

Registrar la recepción

Anotar en el sistema la entrada de productos: fecha, hora, cantidad y lote.

07

Trasladar al área de almacenamiento

Mover los productos al almacén de manera segura y ordenada.

2 ALMACENAR MERCA CON PEPS

Almacenamos correctamen aplicando el método PEPS (Primero en Entrar, Primero e

01

Clasificar productos

Organizar los productos por tip refrigerados, congelados y sec

02

Etiquetar con fecha de ing

Colocar etiqueta con fecha de y fecha de vencimiento en cad

03

Ubicar según PEPS

Colocar los productos nuevos de los existentes para asegurar el método PEPS.

04

Almacenar a temperatura a

Guardar cada producto en su l correspondiente según sus nec (refrigerado, congelado o seco)

05

Verificar y monitorear

Revisar diariamente fechas de y recdiciones de los productos.

06

Rotar productos

Asegurar que los productos má sean los primeros en salir.

07

Registrar movimientos

Documentar entradas, salidas y para mantener control del inver

3 USAR LOS PRODUCTOS PARA HACER ALIMENTOS

Usamos los productos de forma segura y eficiente para preparar alimentos de calidad.

01

Higiene personal

Lavarse las manos y usar el uniforme y equipo de protección adecuados.

02

Revisar productos antes de usar

Verificar fechas de vencimiento y estado de los productos.

03

Seleccionar con PEPS

Usar primero los productos con fecha de ingreso más antigua.

04

Preparar ingredientes

Lavar, desinfectar y preparar los ingredientes según las recetas establecidas.

05

Cocinar según estándares

Seguir los tiempos y temperaturas indicados en las recetas.

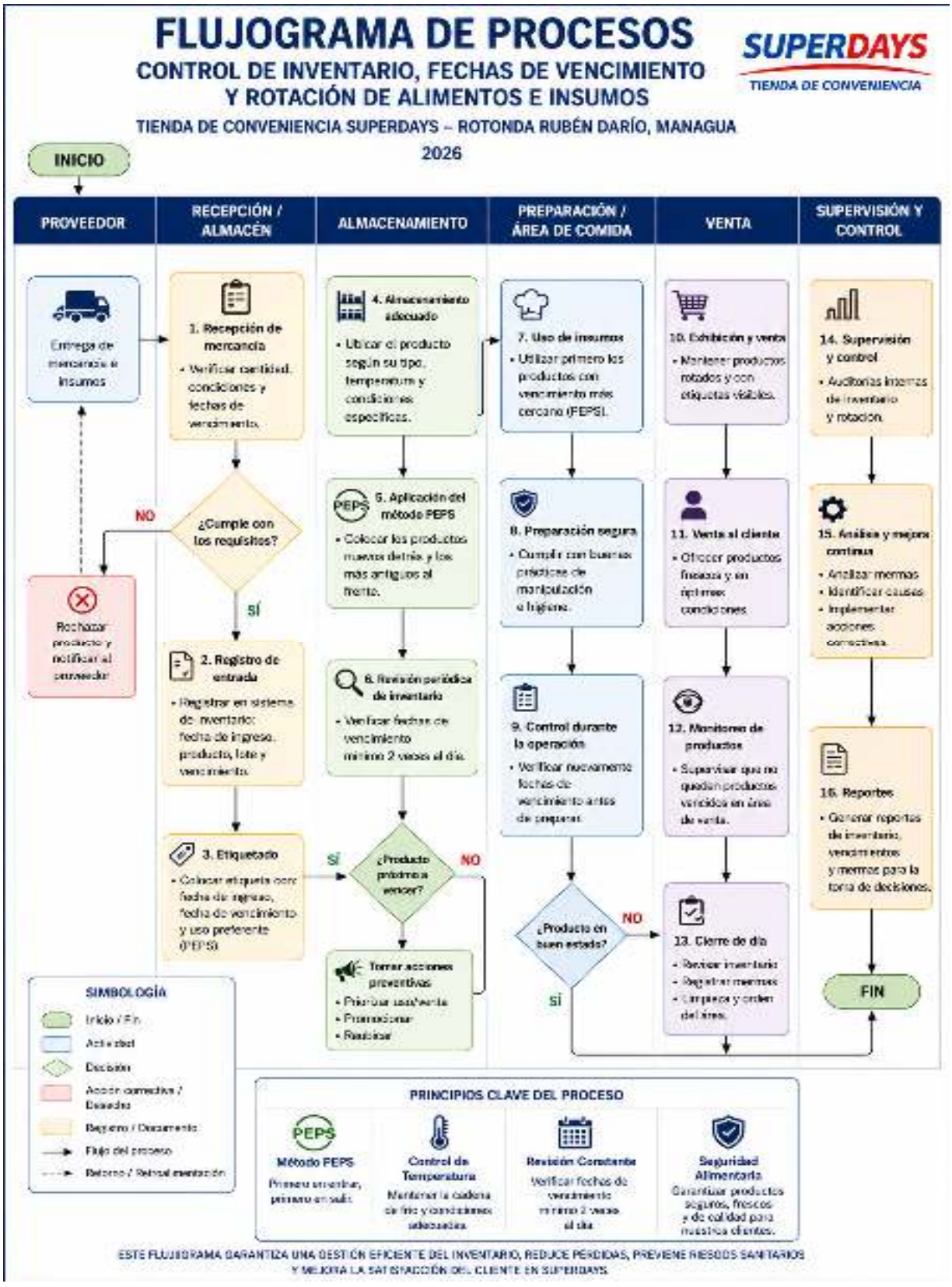
06

Mantener temperatura adecuada

Conservar los alimentos a la temperatura correcta hasta su entrega.

07

Verificar calidad final

Asegurar que el alimento esté en óptimas condiciones antes de servir.

Flujograma de procesos de control de fechas de vencimiento y la correcta rotación de alimentos.