

Revista

# Investigación & Gestión

[investigacionygestion@ufps.edu.co](mailto:investigacionygestion@ufps.edu.co)

Artículo de Investigación

<https://doi.org/10.22463/26651408.4434>

## Propuesta de plan estratégico para la mejora del sistema de inventarios en el restaurante Mcdonald libertadores sede Cúcuta Norte de Santander

### *Proposal for a strategic plan to improve the system of inventories at the Mcdonald libertadores restaurant cúcuta headquarters North of Santander*

Linda Carreño-Contreras<sup>a</sup>, Jessica Contreras-Jaimes<sup>b</sup>, Andry Ureña-Beltran<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Estudiante de Administración Financiera, est\_ls\_carreno@fesc.edu.co, <https://orcid.org/0009-0008-5914-9105> Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia.

<sup>b</sup>Estudiante de Administración Financiera, est\_j\_contreras@fesc.edu.co, <https://orcid.org/0009-0005-5241-7777>, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia.

<sup>c</sup>Estudiante de Administración Financiera, est\_ac\_urena@fesc.edu.co, <https://orcid.org/0000-0002-4125-8898>, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia.

**Recepción:** Septiembre 10 de 2023

**Aprobación:** Diciembre 20 de 2023

**Forma de citar:** Contreras-Carreño, L., Jaimes-Contreras, J. & Beltran-Ureña, A.(2024). Propuesta de plan estratégico para la mejora del sistema de inventarios en el restaurante Mcdonald libertadores sede Cúcuta Norte de Santander.

*Revista Investigación & Gestión*, 7 (1) pp. 45-53. <https://doi.org/10.22463/26651408.4434>

### Palabras clave

Flete, Indicadores, Inventario, Pedidos, Producto.

**Resumen:** Se realiza investigación diagnosticando los factores que influyen en el descontrol de inventarios del restaurante McDonald Libertadores sede de Cúcuta Norte de Santander, donde se observa la falta de implementación de una herramienta que facilite los pedidos de producto; en consecuencia, de esto los indicadores de ganancias y mantenimiento se ven afectados. Se estudia las hipótesis probables ante la problemática y las soluciones que se pueden hallar, los principales problemas del restaurante es el descontrol de los costos de fletes y la pérdida de comida que se acumula debido a un manejo de inventario desordenado; estudios realizados en los antecedentes confirman la necesidad de efectuar una propuesta para la mejora de los inventarios, por tal motivo se propone un plan estratégico que ayude a la realización de un correcto pedido de producto.

\*Autor para correspondencia: [est\\_ls\\_carreno@fesc.edu.co](mailto:est_ls_carreno@fesc.edu.co)



Editado por la Universidad Francisco de Paula Santander. Este es un artículo bajo la licencia [CC BY NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

---

## Keywords

Freight,  
Indicators,  
Inventory,  
Orders,  
Product.

---

**Abstract:** Research is carried out diagnosing the factors that influence the lack of inventory control at the McDonald Libertadores restaurant, headquarters in Cúcuta Norte de Santander, where the lack of implementation of a tool that facilitates product orders is observed; Consequently, the profit and maintenance indicators are affected. The probable hypotheses regarding the problem and the solutions that can be found are studied. The main problems of the restaurant are the lack of control of freight costs and the loss of food that accumulates due to disorderly inventory management; Studies carried out in the background confirm the need to make a proposal to improve inventories, for this reason a strategic plan is proposed to help place a correct product order.

---

## Introducción

El presente informe final recopila la experiencia adquirida en la empresa McDonald's, en donde se ejercitaron los conocimientos adquiridos en el aula permitiendo el adiestramiento y formación en campos de acción posibles en el futuro campo de laboral. Arcos Dorados Colombia, McDonald's es reconocida mundialmente como la franquicia más grande de América Latina y el Caribe con más de 2.200 restaurantes en 20 países. En Colombia, la empresa existe desde hace más de 25 años y se ha convertido en uno de los principales actores de la industria de servicios de comida y comida rápida en el país. Llegó a Colombia en julio de 1995 y abrió su primer restaurante en el Centro Comercial Andino, donde priman los productos de calidad, la atención siempre amable, la limpieza y la verdadera relación calidad-precio.

Los resultados y actividades que se desarrollaron en la empresa Arcos Dorados de Colombia S.A.S, llevado a cabo durante el segundo semestre del presente año en el área de gestión de inventario donde se evidencia que hay un alto stock de productos perecederos, los cuales están generando pérdidas progresivas importantes, siendo este el principal problema abordar con la propuesta de mejora buscando disminuir estas pérdidas con una estrategia óptima en el área de gestión de inventarios que les permita a la empresa McDonald's libertadores llevar un control adecuados sobre estos para así reducir sus costos.

## Materiales y Métodos

### Metodología

1. Realizar un diagnóstico de falencias en la realización de inventarios en el restaurante McDonald.

Libertadores de Cúcuta con la finalidad de identificar posibles factores que afectan los indicadores Financieros.

**Actividad 1:** Definir que es un inventario.

**Recurso:** Computador e internet.

**Resultado:** Banco de información.

**Actividad 2:** Realizar un listado con los posibles factores que afectan los indicadores financieros.

**Recurso:** Computador e internet.

**Resultado:** Listado con los posibles factores.

**Actividad 3:** Identificar la información más importante acerca del tema.

**Recurso:** Computador e internet.

**Resultado:** Bases de datos con información y bibliografías.

2. Planear una estrategia que beneficie al restaurante McDonald Libertadores en su gestión de pedidos, conservación de producto y disminución de pérdidas.

**Actividad 1:** Investigar cómo se realiza un inventario.

**Recurso:** Computador e internet.

**Resultado:** Guía de cómo realizar un inventario.

**Actividad 2:** Redactar las principales causas de fallos en la gestión de inventarios.

**Recurso:** Computador e internet.

**Resultado:** Listado de las posibles causas.

**Actividad 3:** Buscar posibles soluciones a las principales causas de fallos en la gestión de inventario.

**Recurso:** Computador e internet.

**Resultado:** Explicación de las posibles posibles soluciones.

3. Evaluar la propuesta de mejora con la finalidad de contribuir en los indicadores monetarios del restaurante McDonald Libertadores sede Cúcuta.

**Actividad 1:** Análisis e interpretación de los indicadores.

**Recurso:** Computador e internet.

**Resultado:** Indicadores monetarios.

**Actividad 2:** Elaboración del informe de acuerdo con la investigación realizada.

**Recurso:** Computador e internet.

**Resultado:** Redacción de los resultados.

**Actividad 3:** Presentación del informe.

**Recurso:** Computador e internet.

**Resultado:** Archivo con la investigación.

Tabla I. Técnica de investigación

Técnica	Instrumento
Revisión Bibliográfica	Artículos
Grupo focal	Informes
Observaciones	Directa

**Tipo de investigación**

**Enfoque:** Cualitativo.

**Alcance:** Explicativo.

**Diseño:** No experimental.

### *Población y Muestra*

Esta investigación no aplica el cálculo de una población y muestra ya que no es una investigación estadística.



Figura 1. Cronograma de actividades

## Resultados y Análisis

Avances

**Actividad 1:** Ajustes antes del proyecto.

En el proyecto que se ha llevado a cabo a través de fuentes donde, se han recopilado datos e información necesaria, se consideró ajustes para replantear el proyecto e iniciar su investigación.

**Actividad 2:** Establecer relación con la población.

En la elaboración del proyecto de investigación se estableció relación con las personas para tener en cuenta opiniones públicas que tendríamos en cuenta en el proyecto.

**Actividad 3:** Recolección de datos.

Encuestas, pruebas, evaluaciones, observaciones registros existentes y el material de estudio que se llevó a cabo para recolectar información del proyecto se también se tuvieron en cuenta las 30 referencias bibliográficas y las estadísticas de la gente para la realización de los temas que se llevarían a cabo en esta investigación.

**Actividad 4:** Procesar datos.

En el proceso de datos fue necesario revisar de manera meticulosa las investigaciones que serían parte del proyecto y cuales brindarán más información para llevar a cabo los temas de manera que estos sean efectivos a la hora de elaborarlos.

**Actividad 5:** Información seleccionada.

Encuesta.

Evaluación.

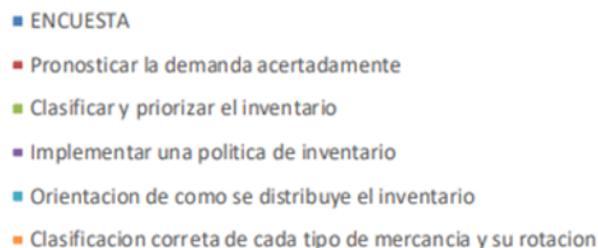
Registros existentes.

Referencias del Google académico.

**Actividad 6:** describir los resultados Encuesta: ¿de 1 a 10 que tan eficientes son los siguientes datos para la estrategia de una buena elaboración en un inventario?

Tabla II. Modelo de encuesta

Encuesta	
Pronosticar la demanda acertadamente	10
Clasificar y priorizar el inventario	10
Implementar una política de inventario	10
Orientación de como se distribuye el inventario	10
Clasificación correcta de cada tipo de mercancía y su rotación	10
Hacer alianzas con proveedores estratégicos	10
Automatizar los procesos	10



Gráfica 1. Modelo de encuesta

## Conclusiones

La eficiente gestión de inventarios es una pieza fundamental en la operación de cualquier negocio relacionado con alimentos, y el restaurante McDonald's no es la excepción. Sin embargo, en los últimos tiempos, se ha observado un problema recurrente en el control de inventarios de alimentos, lo cual ha llevado a la generación de desperdicios y pérdidas económicas significativas. Uno de los principales desafíos que McDonald's enfrenta en el control de inventarios de alimentos es la falta de un seguimiento adecuado a lo largo de la cadena de suministro. Esto puede dar lugar a la recepción de productos en mal estado o cerca de su fecha de vencimiento, lo que a su vez aumenta el riesgo de desperdicios. Además, la falta de un sistema eficiente de monitoreo y actualización de inventarios puede llevar a cabo una gestión inadecuada de las existencias, resultando en una sobreproducción o escasez de productos. Otro desafío se relaciona con la falta de capacitación y concientización del personal en relación con el manejo adecuado de los alimentos y la importancia del control de inventarios. Si los empleados no están debidamente capacitados para reconocer y encuestar Pronosticar la demanda acertadamente Clasificar y priorizar el inventario Implementar una política de inventario Orientación de cómo se distribuye el inventario Clasificación correcta de cada tipo de mercancía y su rotación 22 gestionar los productos en mal estado, es más probable que estos se desperdicien y se generen pérdidas económicas. El control adecuado de los inventarios de alimentos es un aspecto crítico para la operación exitosa de McDonald's y para minimizar los desperdicios y las pérdidas económicas asociadas. Mediante la implementación de las recomendaciones mencionadas anteriormente, se podrá lograr mejoras significativas en la gestión de inventarios y en la reducción de los alimentos dañados. Es fundamental que McDonald's reconozca la importancia de asignar recursos adecuados para implementar sistemas tecnológicos, capacitar al personal y establecer procesos eficientes en 56 la recepción, almacenamiento y seguimiento de los alimentos. Al hacerlo, se promoverá una gestión más efectiva de los inventarios, se minimizarán los desperdicios y se maximizará la rentabilidad del negocio. Además, esta atención al control de inventarios no solo generará beneficios económicos, sino que también contribuirá a mejorar la reputación de la marca al demostrar un compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental. En última instancia, esta inversión en el control de inventarios de alimentos una estrategia ganadora para McDonald's, asegurando una operación eficiente y rentable a largo plazo.

## Agradecimientos

Le agradezco muy profundamente a mi docente de asignatura por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos. Mil gracias a la empresa que hizo parte de esta investigación por su disposición y prestación del servicio con los estudiantes.

## Referencias

- Ardila-Ayala, C. A. (2022). *Diseño de un Sistema de Gestión de Inventarios Para la Droguería Nuevo Milenio*. II. [Tesis de grado, Universidad de Santander]. <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/64810899-8104-4763-9c21-a0589e905709/content>
- Arcos Dorados Colombia (2020). Reporte de impacto social y Desarrollo sustentable. Recuperado a partir de [https://img.lalr.co/cms/2021/06/09193712/Arcos-Dorados-Reporte-de-Impacto-Social-y-Desarrollo-Sustentable-2020-1\\_compressed.pdf](https://img.lalr.co/cms/2021/06/09193712/Arcos-Dorados-Reporte-de-Impacto-Social-y-Desarrollo-Sustentable-2020-1_compressed.pdf)
- Bravo-Carrillo, B. M., Morales-Gualdron, S.J. & Guerrero-Perez, L. E. (2017). *Análisis del control interno*

*del inventario del restaurante de la UNAC.* [Tesis de Pregrado, Corporación Universitaria Adventista]. Recuperado a partir de <http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/11254/169/Proyecto%20de%20grado.pdf>

Castillo-Altez, E., Soto-Kolich, M & Rodríguez-Aguirre, M. (2016). *Plan estratégico de Mcdonald's 2008-2010.* [Tesis de Magister, Universidad del Pacifico]. Recuperado a partir de [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1597/Elizabeth\\_Tesis%20\\_mae%20stria\\_2016.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1597/Elizabeth_Tesis%20_mae%20stria_2016.pdf?sequence=1)

Ehrhardt, M. y Brigham, E. (2007). Finanzas corporativas. Segunda edición. México: *Editorial Thomson.* Recuperado a partir de [https://cdn-cms.f-static.com/uploads/2230225/normal\\_5cef0106473dc.pdf](https://cdn-cms.f-static.com/uploads/2230225/normal_5cef0106473dc.pdf)

Fuentes, J. A. (2015). Métodos, técnicas y sistemas de valuación de inventarios. Un enfoque global. *Gestión Joven* (14). Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6433221>

Gutierrez-Rubiano, D.F., Hincapie-Montes, J. A. & Leon-Villalba, A.F. (2019). Distribución colaborativa: estrategias para generar eficiencias en la distribución urbana - Resultados de dos pilotos en la ciudad de Bogotá. *Dyna* 86 (210) , 42-51. Recuperado a partir de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0012-73532019000300042&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0012-73532019000300042&script=sci_abstract&tlng=es)

Guzman-Bernal, L. (2015). Errores comunes en la manipulación de alimentos. *Forman.* Recuperado a partir de <https://www.foman.com.co/errores-mas-comunes-en-la-manipulacion-de-alimentos/>

Gutierrez-Rubiano, D.F., Hincapie-Montes, J. A. & Leon-Villalba, A.F. (2019). Distribución colaborativa: estrategias para generar eficiencias en la distribución urbana - Resultados de dos pilotos en la ciudad de Bogotá. *Dyna* 86 (210) , 42-51. Recuperado a partir de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0012-73532019000300042&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0012-73532019000300042&script=sci_abstract&tlng=es)

Koneggi, (2017). 7 pasos para preparar el inventario físico. Recuperado a partir de <https://koneggi.com.ec/blogiso/blog-inventarios/7-pasos-para-preparar-el-inventario-fisico>

Muñoz-Grande, H. (2004). El presupuesto en un protocolo de investigación. *Revista Salud Pública y Nutrición.* Recuperado de [https://www.academia.edu/25236977/EL\\_PRESUPUESTO\\_EN\\_UN\\_PROTOCOLO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_EL\\_PRESUPUESTO\\_EN\\_UN\\_PROTOCOLO\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.academia.edu/25236977/EL_PRESUPUESTO_EN_UN_PROTOCOLO_DE_INVESTIGACION_EL_PRESUPUESTO_EN_UN_PROTOCOLO_DE_INVESTIGACION)

Murillo-Ramos, J. S. (2021). *Diseño de un Sistema de Control de los Inventarios de la Línea de Pinturas para la Ferretería Frankfurt.* [Tesis de pregrado, Universidad de Santander]. Recuperado a partir de <https://repositorio.udes.edu.co/entities/publication/659119b4-719f-47c5-a76c-505322b44aeb>

Osorio-Cabrera, E. Seminario-Bodero, L & Silva-Campos, L. (2018). *Propuesta para mejorar el desempeño de la gestión de inventarios de una cadena de comida rápida.* [Tesis de Magister, Universidad del Pacifico]. Recuperado a partir de [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2448/EnriqueO\\_Tesis\\_Maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2448/EnriqueO_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Perdomo-Ortiz, M. A. (2022). *Análisis Del Control Interno En El Restaurante La Gran Estación.* [Tesis

- de pregrado, Universidad Antonio Nariño]. Recuperado a partir de [http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/7042/1/2022\\_MayAlexandraPerdomoOrtiz.pdf](http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/7042/1/2022_MayAlexandraPerdomoOrtiz.pdf)
- Rojas, J.C. (2019). Prácticas profesionales: una oportunidad que no se puede desperdiciar. *Tiempo*. Recuperado a partir de <https://www.eltiempo.com/vida/educacion/por-que-son-importantes-las-practicas-profesionales-o-pasantias-367066>
- Rincón-Carrillo, S. M. (2019). *Diseño del sistema de inventarios para la comercializadora de Textiles Yuvasi en la ciudad de Bucaramanga*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Santander]. Recuperado a partir de <https://repositorio.udes.edu.co/entities/publication/af83bbd4-457d-4287-b86f-fd8708222110>
- Ramirez-Bonilla, M. C. (2015). McDonald el restaurante más visitado del país en comidas rápidas. *La Republica*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/consumo/mcdonald-s-es-el-restaurante-mas-visitado-del-pais-en-comidas-rapidas-2281861#:~:text=La%20primera%20conclusi%C3%B3n%20a%20la,locales%20en%20el%20%C3%BAltimo%20mes.>
- Sabogal-Jurado, D. C. (2022). *Diseño del Sistema de Gestión de Inventarios Para la Empresa Electrorueda S.A.S*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Santander]. Recuperado a partir de <https://repositorio.udes.edu.co/entities/publication/27e5cda6-4cd8-4ea1-afbb-ac00660debec>
- Snuuper (2020). 5 errores de inventario más comunes. Recuperado a partir de <https://blog.snuuper.com/errores-comunes-inventario>
- Solistica (2021). Lo que necesitas saber sobre el exceso de inventario. Recuperado a partir <https://blog.solistica.com/lo-que-necesitas-saber-sobre-el-exceso-de-inventario>
- Satizabal-Angulo, M. A. (2014). Diseño de un sistema de control de inventarios en la empresa ASA Industries S.A.S. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma de Occidente]. Recuperado a partir de <https://red.uao.edu.co/server/api/core/bitstreams/e32aeb4b-ba3e-465e-9887-ad14e2388216/content>
- Sabogal-Jurado, D. C. (2022). *Diseño del Sistema de Gestión de Inventarios Para la Empresa Electrorueda S.A.S*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Santander]. Recuperado a partir de <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/99637abf-a4a5-4aad-ba64-afc513996ab9/content>
- Summer, D. (2006). Administración de la calidad. *Editorial Pearson Education*. Recuperado a partir de <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=xBgQ9R2io5oC&oi=fnd%20&pg=PR13&dq=Prentice+Hall,+2006&ots=uiO4wZm9u&sig=eHN1QZSUcS%20xFeasjElQv--WzkN0#v=onepage&q=Prentice%20Hall%2C%202006&f=false>
- Torres-Gomez, J. Cortez-Perez, D., Sapuyes-Chavez, D.A. Segura-Castro, M.H. (2015) cronograma de investigación. *PREZI*. Recuperado a partir de <https://prezi.com/tqemxrjvdvj8/el-cronograma-de-la-investigacion/#:~:text=CRONOGRAMA%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N&text=Es%20una%20herramienta%20muy%20importante,el%20desarrollo%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.>
- Tamara, V. (2022). Gestión de Inventarios. Los problemas más comunes y cómo solucionarlos. Linkendi.

Recuperado a partir de <https://es.linkedin.com/pulse/gesti%C3%B3n-de-inventarios-los-problemas-m%C3%A1s-comunes-y-c%C3%B3mo-tamara-vargas>

Zurita-Cordoba, A (2021). *Política de control de inventarios para maximizar la rentabilidad de la empresa Gold Gym SAC Surco 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Recuperado a partir de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAS\\_e778b8bd139abc2941eab26f09001829/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAS_e778b8bd139abc2941eab26f09001829/Details)