



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

TÍTULO

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS PARA
COMERCIAL SANDRITA**

Autora: Alvarado Jaramillo Teresa Jesús

Tutor: MSc. Guerrero Rivera Absalón Wilberto

MILAGRO, DICIEMBRE 2016

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **“Sistema de control interno de inventarios para Comercial Sandrita”** presentado por la estudiante **Alvarado Jaramillo Teresa Jesús**, para optar al título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría.

MILAGRO, DICIEMBRE DEL 2016

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Wilberto Guerrero', written over a horizontal line.

MSc. Guerrero Rivera Absalón Wilberto

C.I. 0603274994

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

MILAGRO, DICIEMBRE DEL 2016

Teresa Alvarado

Alvarado Jaramillo Teresa Jesús

CI: 092640282-7

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, a mi hermano.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a Dios porque me dio la fortaleza y sabiduría para alcanzar mi meta; a mis padres por su apoyo incondicional en este proceso, testigos de la dedicación y esfuerzo durante mi tiempos de estudios. Agradezco de manera especial a mi querida Institución Universidad Estatal de Milagro, a los docentes que impartieron sus cátedras a lo largo de mi vida estudiantil.

De manera muy especial agradezco a mi abuelita por su apoyo en todas las etapas de mi vida, de la misma manera a mis tías por la confianza puesta en mi para alcanzar este logro.

Agradezco al Señor Luis Sanjinés Jaramillo por otorgarme la autorización para realizar el presente caso de estudio en su comercial.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, MAE.
Rector de la Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue "Sistema de control interno de inventario para Comercial Sandrita" y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

MILAGRO, DICIEMBRE DEL 2016


Alvarado Jaramillo Teresa Jesús
CI: 092640282-7

CONTENIDO

Título	xi
Resumen	xi
Palabras claves:.....	xi
ABSTRACT	xii
Keywords:	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.1.1. Delimitación.....	4
1.2 Objetivos.....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO	5
2.1. Marco teórico	5
2.2. Antecedente Referencial.....	10
2.3. Marco Metodológico	12
2.4. Población y Muestra.....	13
2.5. Métodos y Técnicas	13
2.5.1. Método	13
2.5.2. Técnica	13
2.6. Resultados	13
CAPÍTULO III	15
PROPUESTA	15
3.1 Descripción de la Propuesta.....	15

3.1.1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	21
3.2. Conclusiones	44
3.3. Recomendaciones	45
BIBLIOGRAFÍA	46
ANEXOS.....	48
ANEXO #1 Resultado del análisis del plagio	49
ANEXO # 2 Carta de autorización.....	50
ANEXO #3 Formato de fichas	51
ANEXO # 4 Entrevista al propietario del Comercial Sandrita.....	53
ANEXO # 5 Estructura organizacional	54

Índice de tablas

Tabla 1 Formulario de análisis ocupacional	16
Tabla 2 Formato de manual de políticas y procedimientos.....	18
Tabla 3 Descripción de puesto Gerente General.....	22
Tabla 4 Descripción de puesto Jefe de Contabilidad.....	23
Tabla 5 Descripción de puesto Asistente Contable.	24
Tabla 6 Descripción de puesto Jefe de Compras.	25
Tabla 7 Descripción de puesto Asistente de Bodega.	26
Tabla 8 Descripción de puesto Jefe de Ventas.	27
Tabla 9 Descripción de Puesto Asistente de Ventas - Cajero(a).	28

Índice de figuras

Figura 1 Inventario de Procesos.....	19
--------------------------------------	----

TÍTULO

Sistema de control interno de inventarios para Comercial Sandrita

RESUMEN

Comercial Sandrita está dedicada a satisfacer cada una de las necesidades de sus clientes con el comercio de productos de consumo masivo, caracterizada por su buena atención al cliente y por la calidad de productos que ofrece, mantiene una demanda de productos favorables por lo que su inventario se encuentra en constante movimiento.

Es decir el inventario en el comercial está considerado como su principal fuente de ingreso, pero este no recibe el tratamiento adecuado para mantener esos ingresos o para aumentar el mismo, debido a que no existe un control adecuado que este a conocimiento de las personas que están involucradas en esta área.

Para efectuar este caso de estudio se recepto la opinión directa del propietario del comercial, quien fue nuestra principal fuente de información, además a ello por lo que se pudo observar del comercial, es donde se puede constatar que existen falencias en el tratamiento del inventario.

Por ello nace la necesidad de implementar un control interno, el mismo que proporcionará información que debe ser expuesta a todo el personal encargado del inventario, es decir desde su pedido para abastecimiento hasta el despacho para la venta. El sistema de control interno estará basado en manuales de políticas, funciones y procedimientos que estarán basados en los procesos de abastecimiento, almacenaje y venta.

Palabras claves:

Control interno, manual, procedimientos, procesos, funciones.

ABSTRACT

Comercial Sandrita is dedicated to satisfying each of its customers' needs with the sale of staple products, characterized by its good customer service and the quality of products it offers, maintaining a demand for favorable products so that its inventory is in constant motion.

That is to say, the inventory in the commercial is considered as its main source of income, but this one does not receive the appropriate treatment to maintain that income or to increase it, because there is no adequate control that this to the knowledge of the people who are involved in this area.

In order to carry out this case study, the direct opinion of the owner of the commercial, who was our main source of information, was also received, as well as what could be observed from the commercial, where it can be verified that there are shortcomings in the treatment of the inventory.

That is why the need to implement an internal control, which will provide information that must be exposed to all personnel in charge of the inventory, is from your order for supply to the office for sale. The internal control system will be based on policy manuals, functions and procedures that will be based on the processes of supply, storage and sale.

Keywords:

Internal control, manual, procedures, processes, functions.

INTRODUCCIÓN

La implementación de un sistema de control interno en una entidad, permite controlar aquellos riesgos que se pueden presentar, ya que este sistema de control establece manuales de políticas, funciones y procedimientos que deben cumplirse para que sea exitoso.

Cada entidad que cuenta con un sistema de control interno mantiene buenos resultados, no obstante cuando estos manuales no son dados a conocer al personal que estará al frente de un departamento lo que ocasionaría que los procesos no se den como están estipulados en los manuales, es por eso que todo el personal de cada entidad debe tener el conocimiento de estos manuales y cumplirlos como se lo ha establecido.

La ausencia de un método de control interno para el inventario del Comercial Sandrita ha ocasionado una serie de problemas, por no tener establecidas aquellas políticas que son necesarias para el buen movimiento del área, de la misma manera por carecer de procedimientos estandarizados y específicos que guíen al buen desenvolvimiento del personal encargado.

En cuanto a los problemas que se presentan en el Comercial esta direccionado especialmente al Inventario que posee, donde su principal problema es la identificación del inventario en la bodega; es decir, los productos no están bien distribuidos en las pechas lo que impide que no se encuentren con facilidad donde muchas veces pueden darse por perdidos o por deteriorados.

Es por ello el desarrollo de este caso de estudio que posee como objetivo principal la elaboración de manuales de políticas, funciones y procedimientos para el Comercial Sandrita que le ayuden a la mejora de la distribución de sus inventarios en bodega.

La descripción de los puestos están desarrollado de acuerdo al personal que cuenta el Comercial y de la misma manera los manuales de políticas y procedimientos están diseñados conforme a todo el proceso que se debe llevar a cabo con el inventario.

También se han desarrollado diagramas de flujos que describe cada una de las acciones que se deben desarrollar en los procesos que se han establecido para el inventario:

- Requerimiento de productos.
- Compra de mercadería.
- Recepción y almacenamiento de mercadería.
- Ventas de productos.
- Control de salida de productos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Comercial Sandrita está ubicada en el Cantón Milagro Km4 vía Km26, su principal actividad es la compra y venta de productos de consumo masivo, su estrategia se centra en calidad y precios competitivos.

El inventario que reposa en bodega cuenta con problemas de identificación, es decir los productos no están bien distribuidos, no se los encuentra con facilidad y en muchos de los casos se considera como si no hubiera existencia física del producto, esto es producto a la falta de un correcto control.

Las funciones que debe cumplir el encargado del inventario solo son dadas de manera verbal, no existe un manual que especifique las actividades que se debe realizar en dicha área. Como es un comercial familiar todos realizan las mismas actividades sin distinguir las áreas, lo que lleva a que la actividad se la realice de manera discrecional y de manera reactiva.

No realizan conteos físicos del inventario que tienen disponible solo se basan a lo que les refleja en el sistema, no detectan la caducidad del producto hasta el momento de sacarlo a percha donde se ocasiona una gran pérdida de inventario.

En base a lo expuesto, la cuenta de inventarios es la de mayor rotación dentro del activo para Comercial Sandrita, debido que es su principal actividad la misma que le genera de manera significativa un grado de rentabilidad, pero para mantener o mejorar esa rentabilidad es propuesta de elaborar un sistema de control.

1.1.1. Delimitación

El presente caso de estudio, tiene lugar en el Comercial Sandrita que está ubicado en el km4 vía km26 del cantón milagro, específicamente en las áreas donde se ve involucrado el inventario del comercial (Compras, abastecimiento y ventas).

1.2Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Elaborar un sistema de control interno basado en políticas, funciones y procedimientos que ayuden a la mejora de la distribución del inventario del Comercial Sandrita.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diseñar manuales de políticas que sirvan de guías para realizar las acciones concernientes al inventario.
- Establecer procedimientos que entrelacen los procesos de compra, almacenaje y venta.
- Crear descripciones de cargo para el buen manejo del inventario del Comercial Sandrita.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1. Marco teórico

Antecedentes del Control Interno

El control interno nace desde el momento que se crean las organizaciones, porque desde ese instante se crea la necesidad de monitorear aquellas actividades establecidas por cada una de las organizaciones, con el fin de llegar a obtener o alcanzar los objetivos ya señalados. (Fonseca Luna, 2011)

Definición de Sistema de Control Interno.

La NIA (Norma Internacional de Auditoría) define al Sistema de Control Interno como:

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. (NIA 400, 2011)

Se ha comprobado que el control interno solo proporciona seguridad razonable, acerca del buen funcionamiento de los métodos que se emplean en las entidades, donde se le informa a la alta gestión y a los accionistas de las compañías.

En el control interno se incluyen aquellas políticas, funciones, procedimientos y formularios que están diseñados para que la administración los adopte con el fin de poner a buen recaudo los recursos y bienes económicos, financieros y tecnológicos, pero de la misma manera cumpliendo con todas las normativas que se establecen en cada país y que actualmente están en vigencia.

Objetivos del Control Interno

En el control interno existen aquellos objetivos que permiten que este sea efectivo:

- Promover y optimizar la eficacia, eficiencia, transparencia y economía en las instrucciones del ente.
- Vigilar y proteger el patrimonio de las entidades.
- Cumplir con la normatividad aplicable a cada entidad.
- Fomentar e impulsar el cumplimiento de los valores institucionales establecidos.

Importancia del Control Interno

El control interno en una entidad es importante porque ayuda con la seguridad del sistema contable con el que cuenta una empresa, evaluando los procesos establecidos sean estos administrativos, contables y financieros para lograr los objetivos establecidos por las empresas.

De la misma manera le brinda a la entidad una serie de beneficios que serán útiles para el cumplimiento de las metas propuestas; entre ellas tenemos:

- El examen interno es un instrumento que apoya a lidiar la corrupción.
- El control interno ayuda a la entidad a prevenir la pérdida de sus recursos y resguardando la rentabilidad de la misma.
- El control interno asegura a la entidad por medio de su información financiera que esta puede proporcionar, de la misma manera hace cumplir a la entidad con aquellas normas legales que se establecen en cada país para de esta manera evitar una mala reputación y otras consecuencias que se puedan presentar. (Contraloría General del Estado, 2012)

Componentes del Control Interno.

Para determinar si el sistema de control interno funciona de una manera efectiva es necesario respaldarse bajo los 5 componentes, verificando su buen funcionamiento; que son los siguientes:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y Comunicación.
5. Supervisión y seguimiento.

Ambiente de control.

Es aquel donde se analizan varios principios del comportamiento de una entidad la misma que debe quedar comprometida con la rectitud y los valores, la distribución organizacional debe estar realizada acorde a los objetivos de la organización donde se pueda impulsar la competitividad técnica.

Es decir, el ambiente de control va direccionado en examinar la manera en que se están desarrollando las operaciones de la entidad, como se han establecido sus objetivos y la forma de minimizar los riesgos. (Estupiñán Gaitán, 2006)

Evaluación de riesgos.

Este componente es el que identifica y analiza aquellos riesgos que se pretenden relevantes para el beneficio de los objetivos y fines, examinando la manera para que dichos riesgos puedan ser mejorados. De la misma manera es considerado como un instrumento que identifica y maneja riesgos que están expuestos a los cambalaches, los que afectan el entorno de la entidad y en su interior.

Toda entidad está expuesta a una gran variedad de riesgos que pueden ser internos o externos los mismos que deben ser evaluados por la alta gerencia, pero posterior a ello ya existen objetivos establecidos, donde el encargado de la gerencia deberá analizar aquellos riesgos que impiden que dichos objetivos no se logren o estén afectando de manera directa la capacidad que tiene la entidad para salvaguardar sus recursos, y que además les impida ganar ventaja ante la competencia. (Estupiñán Gaitán, 2006)

Actividades de control.

Son aquellas que son realizadas por el encargado de la gerencia conjuntamente con el personal del ente, a fin de confirmar el cumplimiento de las acciones determinadas para cada departamento. Están expresadas por medio de aquellos manuales que contienen políticas y procedimientos que deben cumplirlos para un buen control.

Se ha considerado que las actividades de control son importantes y no solo porque obligan a todo un personal a realizar las cosas como son, sino porque constituye un medio para lograr los objetivos establecidos. (Alvin A, Randal J , & Mark S, 2007)

Información y Comunicación.

En este componente se trata es de recopilar y comunicar aquella información que se considera pertinente para cada individuo de la entidad que permita cumplir con las actividades laborables otorgadas para cada uno.

Los sistemas de información que implementa una entidad, es una herramienta que permite una comunicación más eficaz; es decir, es considerada como un campo amplio de comunicación en todos los ámbitos de una organización, donde los individuos tienen la posibilidad de mantener la comunicación con los altos mandos.

El personal de cada entidad tiene que tener bien claro cuál es el papel que desempeña el control interno, conjuntamente con las actividades que se relación al trabajo que deben ejecutar.

El presente componente no solo debe ser considera internamente sino también con personas ajenas a la entidad es decir; con sus clientes, proveedores, órganos de control y con aquellas personas que son propietarias externas de la entidad (accionistas).

Supervisión y Seguimiento.

La supervisión y seguimiento es una manera de comprobar la eficiencia del control interno establecido, de no estar funcionando de una manera adecuada y beneficiosa para la entidad, el personal encargado de hacer la supervisión deberá comunicar aquellas deficiencias que está teniendo el control interno, con el fin de mejorar aquellas anomalías y proseguir con el funcionamiento del control interno. (Ray & Kurt, 2005)

Existencias o Inventarios.

Esta cuenta es perteneciente al Activo Corriente, caracterizado como un rubro muy importante en las entidades por el diverso movimiento que este recibe.

Es importante dar a conocer las formas que se puede controlar la cuenta de Inventario, los mismos que deben ser aplicados de conformidad a lo dispuesto por la Ley de Régimen Tributario; entre ellas tenemos:

- ❖ Sistema de Cuenta Múltiple o también llamado Inventario Periódico.
- ❖ Sistema de Inventario Permanente o Inventario Perpetuo. (Bravo Valdivieso, 2004)

Control Interno sobre las Existencias o Inventarios.

El control interno sobre esta cuenta es muy importante porque se considera que es la principal fuente de ingreso para un comercializador, donde este tiende a proteger su inventario para situarse como una entidad exitosa.

Los elementos que se incluyen en el control interno sobre los inventarios están determinados como principales los siguientes:

- ✓ Realizar conteos físicos periódicos.
- ✓ Proteger aquellos procedimientos establecidos para el abastecimiento, almacenaje y venta.
- ✓ Almacenar el inventario para evitar que estos sean robados, se dañen o sufran algún deterioro.
- ✓ Limitar el acceso al inventario personas ajenas a esta área.
- ✓ Abastecerse de inventario suficiente para evitar la falta del mismo.

La única manera de estar seguros de la existencia y de la cantidad de inventario es contarlas, ya que hasta en los mejores sistemas contables ocurren errores para ello se procede al conteo para así corroborar saldos y ajustarlos de acuerdo a la necesidad que amerite.

Para llevar un adecuado control es necesario establecer manuales de políticas y procedimientos, donde se especifiquen las actividades a realizarse dentro del área. De la misma manera se deben estructurar manuales de funciones que estén acordes al departamento de inventario. (Bravo Valdivieso, 2004)

Manuales de políticas y procedimientos.

Estos manuales están diseñados para que sean utilizados ya sea por una área, departamento, dirección, gerencia u organización. Es aquí donde se deberá incluir lo que se hace es decir las políticas establecidas que deben ser cumplidas en dicha área, departamento, gerencia u organización y de qué manera lo realiza es decir los procedimientos que se tienen que llevar a cabo para una correcta administración y de la misma forma controlar aquellos procesos que están interrelacionados a la calidad ya sea de un producto o servicio que se está ofreciendo. (Alvarez Torres, 2006)

Descripción del Cargo.

Este manual es considerado como una herramienta esencial para las compañías porque contiene aquellas normas y tareas que deberá realizar cada individuo de la entidad, donde están desarrolladas acordes a los respectivos procedimientos de cada departamento.

También en este manual se establecen aquellas obligaciones de cada uno de los cargos, los requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deberán ser elaborados por lo menos una vez por año indicando en resumen las labores que ha ejecutado, detallando aquellos inconvenientes y las respectivas soluciones a las cuales se abordó, garantizando de esta manera un adecuado control. (Gonzalez, 2012)

2.2. Antecedente Referencial.

Para el presente caso de estudio, se ha tomado como referencia los procedimientos de sistema de control interno de la cuenta inventarios, que han sido aplicadas en otras compañías; debido a la importancia de mantener un sistema de control interno; se ha considerado el siguiente trabajo:

Título: "Diseño e implementación de procedimientos de control interno para el inventario de la empresa NEUMACONTROL S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil". (Saona Gómez, 2014)

Autor: Saona Gómez María Simona

El trabajo de investigación que se ha tomado como referencia denota deficiencias en el manejo del área de inventario, donde existe la ausencia de la una adecuada división

de responsabilidades apropiadas para el personal responsable del área de la empresa NEUMACONTROL S.A.

Además, a ello los procesos que están establecidos en el área están realizados de manera empírica y los empleados no tienen el conocimiento que este requiere para ser ejecutados.

En si Comercial Sandrita presenta los mismos inconvenientes que la empresa NEUMACONTROL S.A., esto se suscita porque el personal no cuenta con un correcto Descripción del Cargo donde se describan todas las actividades que se deben de realizar. Por lo tanto no existen procesos que se cumplan para el manejo del inventario desde la adquisición hasta el despacho para la venta del mismo. (Saona Gómez, 2014)

Título:	“Propuesta de diseño de control interno para las existencias y activos fijos de la Federación Deportiva del Guayas”. (Rodríguez Samaniego, Chilán Menoscal, & Chóez Tumbaco, 2016)
Autor:	Chilán Menoscal María Mercedes. Chóez Tumbaco Evelyn Lisbeth
Fecha de Publicación	Marzo 2016

Federación Deportiva del Guayas opta por un control interno, debido al incumplimiento de lo estipulado en las políticas ya existentes de acuerdo a los documentos relacionados a los egresos de bodega los mismos que no están siendo aprobados por la alta gerencia.

Además, a ello se ha detectado faltantes y sobrantes de inventarios, los mismos que no han sido comunicado por el encargado de bodega, también se encontró inventarios que están dañados, en mal estado y caducado donde no se ha procedido a la respectiva baja dando como resultado que aún existen en la cuenta inventarios y en bodega.

El control interno es importante porque a través de las políticas y procedimientos que se establecen se puede cumplir con los objetivos que se establezcan en cada uno de los departamentos que estén involucrados en lo que concierne al inventario. De esta

manera esta herramienta ayudara a la entidad a comprimir sus costos y más que todo prevenir la perdida de sus inventarios. (Rodríguez Samaniego, Chilán Menoscal, & Chóez Tumbaco, 2016)

Título:	“Sistema de control de inventarios del sector textil del Azuay, aplicado a las bodegas de Pasamanería S.A.” (Chaca Aguirre & Alvarez, 2011)
Autor:	Chaca Aguirre Alex Paúl Álvarez Adriana Patricia
Fecha de Publicación	2011

El estudio tomado como referencia trata de estudiar los procesos operativos que se manejan en el sector textil del Azuay para luego determinar un sistema de control interno en las bodegas de Pasamanería S.A., este sistema estaba destinado para controlar el inventario de la empresa, con el fin de abastecer la producción que el sector textil les requiere. Diseñando manuales de: políticas, procedimientos y técnicas que le permiten a la compañía el acatamiento efectivo de los procedimientos, concesión de funciones y compromisos. (Chaca Aguirre & Alvarez, 2011)

2.3. Marco Metodológico

Para determinar el enfoque que tendrá el proyecto de investigación, se procedió a establecer las posibles soluciones al problema que afecta los procesos de abastecimiento, inventario y ventas del comercial, por lo cual, se aplicará la forma cuantitativa.

El proyecto a realizarse en el comercial, tiene una proyección cualitativa, porque se busca mejorar los procesos donde se genera la problemática, el análisis de la información recolectada y las resoluciones viables para optimizar las actividades y funciones del local.

Se realizó el análisis de la información de cada uno de los procesos detallados en este caso de estudio, la problemática que se genera y las consecuencias que se tienen, se ejecutó un detalle minucioso aplicando los siguientes tipos de investigación:

2.3.1. Investigación de campo.

Se utilizó este tipo de investigación con el propósito de obtener información en el sitio donde se genera la problemática, mediante una entrevista personalizada al dueño del Comercial Sandrita, el mismo que proporcionó datos relevantes y necesarios, la cual ha sido analizada para la busca de soluciones acorde al estado actual.

2.4. Población y Muestra

Para el presente caso de estudio la población que se considero fue directamente al propietario del Comercial Sandrita, a la cual se le realizó una entrevista, con fin de obtener información relevante del comercial, siendo esta una pauta muy importante para la resolución de la problemática antes planteada.

2.5. Métodos y Técnicas

2.5.1. Método

El método a utilizar en la realización del proyecto de investigación es el hipotético – inductivo, considerando que se puede obtener los inconvenientes que se generan en el comercial Sandrita, mediante observación, es decir, obtener datos empíricamente o de forma presencial, experimentando en el lugar.

2.5.2. Técnica

Para poder alcanzar el objetivo de este caso de estudio y obtener la información necesaria para la elaboración del mismo, la técnica adecuada para adquirir los datos es la entrevista y la observación.

2.6. Resultados

Una vez realizada la entrevista al propietario del Comercial Sandrita, es necesario presentar los resultados obtenidos concernientes al inventario.

Comercial Sandrita fue creada en el año 1980, donde se inició como una pequeña despensa llena de abarrotes con muy poca demanda por los pocos habitantes que estaban en sus alrededores. Pero en el transcurso del tiempo la demanda de productos fue aumentando donde se empieza a establecer como comercial.

Su principal actividad está centrada en la compra y venta de productos de primera necesidad, donde se dice que la demanda de sus productos aumenta es por la buena atención que reciben sus clientes que lo diferencia de los demás, la calidad de sus

productos y por los precios justos que están establecidos acordes a la economía de sus clientes.

En el comercial se desconoce de la labor que cumple la implementación de un sistema de control interno, debido es de carácter familiar donde las instrucciones se las dan de manera empírica, porque se dice que ya ellos conocen todos los movimientos que se deben realizar.

Para la adquisición de la mercadería cuenta con convenios en comerciales que venden al por mayor, de esta manera se mantiene suficiente inventario en bodega, donde la adquisición del mismo puede ser realizado por cualquier persona que esté en ese momento en el Comercial. Pero lo que se debe resaltar es que la rotación del inventario ha sido favorable en los últimos años para el comercial.

En cuanto a lo que se pudo observar, el comercial le da poca importancia a la buena distribución de sus productos en bodega, no están en el lugar que deben estar para facilitar la identificación del mismo.

Por tal motivo se ha propuesto la elaboración del sistema de control interno para que el comercial a mantenga su rentabilidad o hacer que aumente, pero ahora con controles que le permita detectar aquel inventario inexistente o caducado, de la misma manera que se apegue a las operaciones que conviene llevar a punta en cuanto al inventario, donde se establecerán las funciones para aquellos que estarán inmersos en este proceso.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 Descripción de la Propuesta

Control Interno Comercial Sandrita

Hoy en día un sistema de control interno se lo considera como un instrumento fundamental en todo tipo de empresa que lo implemente, por las directrices que este presenta para mantener un adecuado control interno proporcionando información relevante para la gerencia de una compañía.

El control interno se establece a través de manuales que son diseñados de acuerdo al departamento que está dirigido, el mismo que debe ser dado a conocer en el momento que se establece el personal que estará al frente de dicho departamento, ya que este manual contiene partidas relevantes que deben ser cumplidas totalmente.

Toda empresa que implementa un sistema de control interno, lo establece con el fin de mejorar sus procesos, hacer una buena selección de personal, y establecerse como una empresa reconocida por sus buenas gestiones realizadas.

En el presente caso de estudio de acuerdo a la propuesta planteada de elaborar un sistema de control interno para el inventario cuyo objetivo principal es dejar por escrito aquellas políticas, funciones y procedimientos que deben realizarse para custodiar el inventario del Comercial Sandrita.

Donde se optaron por utilizar las herramientas de:

- Descripción de puestos.
- Manuales de políticas y procedimientos.

Levantamiento de manuales

Descripción del Cargo

Un Descripción del Cargo establece las actividades y funciones de los cargos que existen en una empresa, los mismos que están estructurados acorde al organigrama que se presenta en cada institución.

Para la elaboración de los manuales de funciones para el Comercial Sandrita se utilizó un formulario de análisis ocupacional.

Tabla 1

Formulario de análisis ocupacional

FORMULARIO DE ANÁLISIS OCUPACIONAL

1. Identificación General:
 Institución:
 Unidad o Proceso:
 Puesto:
 Apellidos y Nombres:
 Lugar de Trabajo:

2. Misión del Puesto:

3. Atribuciones y Responsabilidades que se desempeña:
 a.
 b.

4. Relaciones internas y externas:

Interno	Externo
----------------	----------------

5. Ayuda para el desempeño del puesto:

6. Instrucción Formal:

7. Experiencia:

8. Capacitación:

Responsable:

Nota: El presente formulario se utilizó para hacer el levantamiento de información de los cargos que existen en el Comercial Sandrita y con ello se diseñó la Descripción del Cargo.

El formulario contiene los siguientes ítems:

1. Identificación general.

Aquí se procede a obtener información de la empresa, departamento, el cargo o puesto, datos del colaborador y el lugar donde está ubicado el local comercial.

2. Misión del puesto.

Cuál es la misión del puesto con respecto a las actividades que realice.

3. Atribuciones y responsabilidades que desempeña.

Se definen claramente las responsabilidades que deberán ser ejecutadas por el personal que estará en dicho cargo.

4. Relaciones internas y externas.

Se establecen los parámetros de relación en cuanto a la coordinación que deberá tener el cargo con los clientes sean estos internos y externos.

5. Ayudas para el desempeño del puesto.

Para el la gestión de un buen desempeño del puesto se establecen políticas y normas que estén destinadas a la mejora del puesto.

6. Instrucción formal.

Se describe claramente el nivel de instrucción académica que se considera para poder desempeñar dicho puesto.

7. Experiencia.

Aquí se establece la experiencia que amerita el cargo que se está diseñando.

8. Capacitación.

Se debe detallar las capacitaciones o talleres que generan conocimientos y que son esenciales para el buen desempeño del puesto.

Manuales de políticas y procedimientos.

Un manual de políticas y procedimientos se establece de acuerdo a los procesos que son necesarios para mejorar el desempeño de una organización, los mismos que

están diseñados por normas o lineamientos que deben ser ejecutados por el personal encargado, el mismo que tendrá que cumplir con todos los procedimientos que se han establecido de acuerdo al proceso que vaya a ejecutar.

Tabla 2

Formato del manual de políticas y procedimientos

MANUAL DE POLITICAS PROCEDIMIENTOS		FUNCIÓN:
Inicia:		Fec. Emisión:
Termina:		Fec. Revisión:
1	OBJETIVO	
2	ALCANCE	
3	RESPONSABILIDADES	
4	POLÍTICAS Y NORMAS DE CONTROL INTERNO	
5	PROCEDIMIENTO	

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Fecha:

Página:

Nota: Este formato se utilizó para realizar cada manual de los procesos establecidos

Significado de cada uno de los ítems que conforman el manual de políticas y procedimientos.

➤ **Objetivo.**

Establece la intención por la cual se ha elaborado el manual, determinando prototipos que son relevantes para el control del inventario.

➤ **Alcance.**

Describe de manera clara la acción que se debe ejecutar para llegar a cumplir con el objetivo establecido.

➤ Responsabilidades.

Son compromisos establecidos que deberán ser considerados como parte fundamental por el personal al que está dirigido.

➤ Políticas y normas de control interno.

Son lineamientos establecidos con el fin de ser cumplidos a cabalidad para mantener un buen control del proceso que se esté ejecutando.

➤ Procedimiento.-

Detalla aquellas actividades y situaciones que se deben ser realizadas por el personal encargado, con el propósito de custodiar el inventario.

Inventario de Proceso.

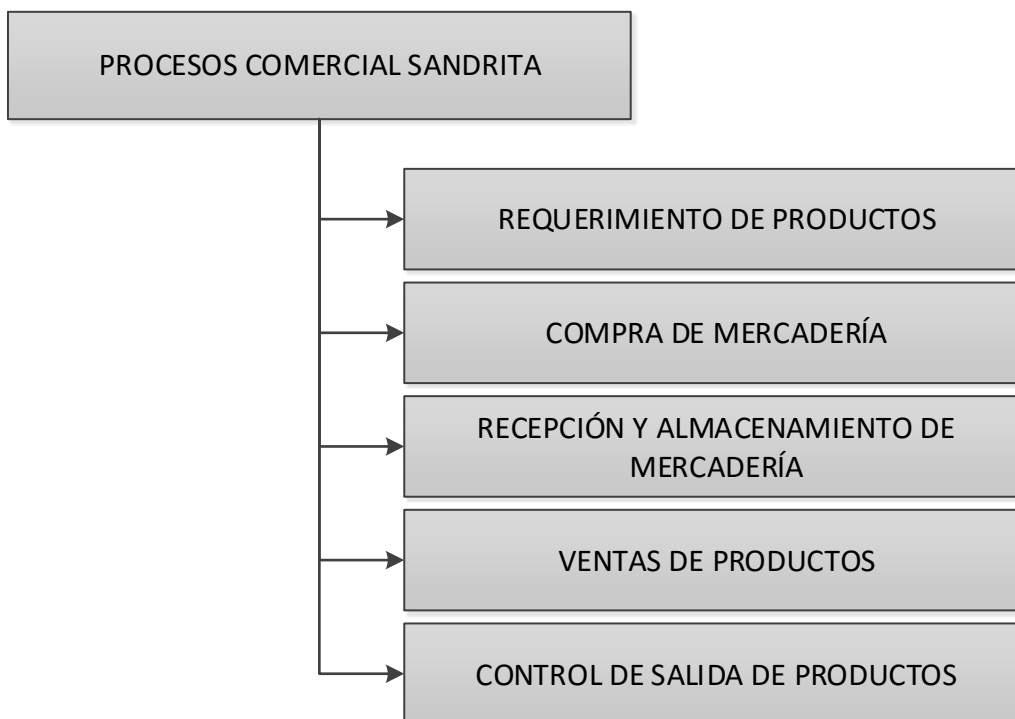


Figura 1 Inventario de Procesos

Dado a la necesidad del Comercial por establecer un adecuado control interno aplicado al inventario, se procede a elaborar un manual para cada uno de los procesos, con el propósito de hacer saber las actividades, responsabilidades y procedimientos que concierne al Inventario.

Descripción de los procesos.

PROCESO DE REQUERIMIENTO DE PRODUCTOS

En este proceso se han establecido aquellas actividades que se deben llevar a cabo para detallar los productos que tienen mayor salida, por lo que se dejaría establecido el listado del requerimiento para que se realice la respectiva compra.

Se debe tener en cuenta que la persona que debe estar pendiente del momento en que se debe realizar dicho requerimiento es el encargado de bodega ya que este tiene el control de ingresos y egresos de los productos, para luego ser notificado al jefe del local comercial.

PROCESO DE COMPRA DE MERCADERÍA

Aquí se detallan las actividades que se ejecutaran luego de receiptar el listado del requerimiento de los productos, donde se analizara la información para cotizar los precios de dichos productos. Posteriormente se realiza el debido pedido de la compra ya detallada por el encargado de la bodega.

Luego receiptar la factura correspondiente al pedido ya realizado para verificar el valor que se tendrá que cancelar y revisar la mercadería requerida, para ser llevada al Comercial Sandrita donde primero deberá ser revisada por el personal que estará a cargo de dicha función.

PROCESO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA

El objetivo principal de este proceso es establecer aquellas actividades que se deberán realizar con la mercadería en el momento que esta llega al Comercial Sandrita, donde el responsable de bodega tendrá que revisar minuciosamente la mercadería que está recibiendo con el fin de comprobar la existencia total de lo pedido anteriormente.

Si llegare a existir el faltante de algún producto físicamente pero esta detallado en la factura, deberá ser comunicado de inmediato al personal que estuvo encargado de realizar dicha compra.

Este es el proceso que se deberá cumplir para solucionar el problema central del Comercial Sandrita, donde el encargado luego de haber revisado toda la mercadería recibida, deberá empezar a distribuirla en el lugar correspondiente para facilitar la identificación de cada producto.

PROCESO VENTAS DE PRODUCTOS

Aquí se especifican aquellas actividades y procedimientos que se deberán ejecutar con el fin de mantener un adecuado control en la salida del producto que está saliendo del comercial. El documento que respaldara este proceso será la emisión correcta de la factura, la que permitirá un adecuado control en las ventas.

PROCESO CONTROL DE SALIDA DE PRODUCTOS

Este proceso detalla las acciones que se deben llevar a cabo para hacer rotar los productos sustitutos a los que tienen mayor acogida; es decir, de esta manera se podrá controlar que no lleguen a existir la falta de inventarios en bodega.

1.33.1.1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Descripción de perfiles de puestos.- se han elaborado con el fin de que el comercial tenga en claro cuáles son los requisitos que se requieren para los puestos de las diferentes áreas del comercial.

Manuales de políticas y procedimientos.- aquí se describen aquellas obligaciones y tareas que se deberán cumplir por todo el personal que involucra dichos procesos establecidos para el comercial Sandrita.

Diagrama de Flujos.- los diagramas de flujos están elaborados de acuerdo a todo lo establecido en el manual de políticas y procedimientos de cada uno de los procesos.

Tabla 3 Descripción de puesto Gerente General

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO								
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA				
Código:	01.01	INTERFAZ: Jefe Departamentales, Asistentes, Cajeros, Clientes y empresas externas.		Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel			
Denominación del Puesto:	Gerente General							
Nivel:	Profesional							
Unidad Administrativa:	Dirección General del Comercial.							
Rol:	Dirección de Unidad Organizacional							
Nivel Ocupacional:	Nivel Directivo			Área de Conocimiento:	Administración, Finanzas, Economía, o Afines.			
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA					
Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar los procesos de Adquisiciones, Activos Fijos y Proveeduría y de los Servicios Generales.			Tiempo de Experiencia:	3 años				
			Especificidad de la experiencia	Adquisición de Bienes y Servicios, Administración de Activos Fijos, Logística Administrativa, Gestión de Direcciones de Administrativas.				
			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			Temática de la Capacitación		
						Capacidad de liderazgo, Relaciones Personales, Gestión de compras.		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS				
Dirige la elaboración del Plan Operativo del comercial Sandrita.	Planificación Estratégica y Operativa,	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable				
		Pensamiento Analítico	Alto	Realiza análisis extremadamente complejos, organizando y secuenciando un problema o situación, estableciendo causas de hecho, o varias consecuencias de acción. Anticipa los obstáculos y planifica los siguientes pasos.				
Planifica, dirige, supervisa y controla las compras del comercial.	Planificación Estratégica y Operativa.	Planificación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.				
		Monitoreo y Control	Medio	Monitorea el progreso de los planes y proyectos del comercial proyectando el cumplimiento de los mismos.				
Aprueba la planificación de los mantenimientos de los bienes y productos.	Planificación Estratégica y Operativa.	Pensamiento Conceptual	Medio	Analiza situaciones presentes utilizando los conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos o principios adquiridos para solucionar problemas en la ejecución de programas, proyectos y otros.				
		Orientación / Asesoramiento	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.				
				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES				
Realiza convenios y contratos con empresas comerciales para la adquisición de mercadería.	Gestión de compras, administración.	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable				
		Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.				
Dirige el plan de auditoría realizada a los bienes y productos del comercial.	Auditoría Financiera y Administrativa.	Flexibilidad	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.				
		Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.				
Aprueba y supervisa la gestión de compras de productos.	Gestión de compras.	Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.				
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.				

Fuente: Ministerio de Trabajo.

Tabla 4 Descripción de puesto Jefe de Contabilidad

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO					
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	01.02	INTERFAZ:		Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Denominación del Puesto:	Jefe de contabilidad	Gerente General, Jefes y Asistentes departamentales, Entidades externas.			
Nivel:	Profesional				
Unidad Administrativa:	Financiero				
Rol:	Ejecución y Coordinación de Procesos			Área de Conocimiento:	Contabilidad y Auditoría o Afines.
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Supervisar y controlar los estados financieros del comercial Sandrita.			Tiempo de Experiencia:	2 años	
			Especificidad de la experiencia	Análisis de estados financieros, Control de Inventario, Auditoría de inventario.	
			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
			Temática de la Capacitación		
			Análisis Financiero, Auditoría Financiera, Gestiones contables.		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Coordina el control del inventario del comercial.	Auditoría Financiera e inventario	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y esta en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.	
Formula planes para la realización de la auditoría financiera.	Planificación Estratégica y Operativa.	Generación de Ideas	Medio	Desarrolla estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.	
		Pensamiento Analítico	Medio	Establece relaciones causales sencillas para descomponer los problemas o situaciones en partes. Identifica los pros y los contras de las decisiones. Analiza información sencilla.	
		Monitoreo y Control	Medio	Monitorea el progreso de los planes y proyectos del comercial, velando el cumplimiento de los mismos.	
Supervisa la Elaboración de los registros contables y estados financieros.	Normas Contables.	Organización de la Información	Alto	Define niveles de información para la gestión de una unidad o proceso.	
				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES	
Realiza informes financieros, con los indicadores necesarios para la toma de decisiones.	Estructuración de informes, Normas Contables.	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	
Verifica y actualiza la información de los estados financieros.	Normas Contables.	Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.	
		Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.	
Supervisa la realización de la auditoría de inventario y financiera, bajo la planificación estratégica establecida.	Estructuración de informes, auditoría de inventarios.	Contrucciones de Relaciones	Medio	Construye relaciones, tanto dentro como fuera del comercial, incluyendo con personas no conocidas.	
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.	

Fuente: Ministerio de Trabajo.

Tabla 5 Descripción de puesto Asistente Contable.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO					
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	01.03	INTERFAZ: Jefe de Contabilidad, Asistentes departamentales		Nivel de Instrucción:	
Denominación del Puesto:	Asistente Contable				Tercer año o sexto semestre aprobado
Nivel:	Profesional				
Unidad Administrativa:	Financiero				
Rol:	Ejecución de Procesos de Apoyo y Tecnológico			Área de Conocimiento:	
				Economía, Contabilidad y Auditoría o Afines.	
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Asistir en las operaciones contables del comercial Sandrita, cumpliendo las normativas legales financieras.		Tiempo de Experiencia:	3 meses		
		Especificidad de la experiencia	Conciliaciones Bancarias, Estados Financieros, Gestiones contables, control de inventario.		
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
		Temática de la Capacitación			
		Relaciones humanas, gestión de procesos contables.			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Colabora en el análisis y ejecución de las operaciones contables del comercial Sandrita.	Normas Contables, Estados Financieros.	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Pensamiento Conceptual	Bajo	Utiliza conceptos básicos, sentido común y la experiencias vividas en la solución de problemas inherentes al desarrollo de las actividades del puesto.	
Participa en la constatación física de los bienes y mercadería que tiene el comercial.	Control de inventario, normas contables.	Pensamiento Crítico	Bajo	Discrimina y prioriza entre las actividades asignadas aplicando la lógica.	
		Generación de Ideas	Bajo	Identifica procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes usuarios.	
		Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Bajo	Presenta datos estadísticos y/o financieros.	
Elabora estados financieros del comercial Sandrita.	Estructuración de informes, Normas Contables.	Organización de la Información	Bajo	Clasifica documentos para su registro.	
		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
Elabora informes de ingresos y registros de activos y mercaderías para el control de los mismos.	Estructura de informes, Control de Inventarios.	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.	
Actualiza la información de los registros contables acorde a la información de la auditoría financiera.	Normativa legal, Normas Contables.	Orientación de Servicio	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.	
		Orientación a los Resultados	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.	
Mantiene actualizado el libro diario, y demás registros contables.	Estructuración de informes, Herramientas Tics, normas contables.	Contrucciones de Relaciones	Bajo	Entabla relaciones a nivel laboral. Inicia y mantiene relaciones sociales con compañeros, clientes y proveedores.	
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimiento establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.	

Fuente: Ministerio de Trabajo.

Tabla 6 Descripción de puesto Jefe de Compras.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO				
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA
Código:	01.04	INTERFAZ: Gerente General, Jefe Departamentales, Asistentes, Empresas Comerciales.		Nivel de Instrucción: Tercer Nivel
Denominación del Puesto:	Jefe de compras			
Nivel:	Profesional			
Unidad Administrativa:	Abastecimiento.			
Rol:	Ejecución y Coordinación de Procesos			Área de Conocimiento: Administración, Economía, Ingeniería, Finanzas o afines.
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Realizar la compra de mercadería y/o bienes para el comercial Sandrita.		Tiempo de Experiencia:	2 años	
		Especificidad de la experiencia	Gestión de compras, Negociaciones, Convenios.	
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
		Temática de la Capacitación Liderazgo, Relaciones Personales, Administración, Adquisiciones.		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS
Busca las mejores ofertas de los comerciales para la adquisición de la mercadería.	Negociaciones, Relaciones humanas.	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
		Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y esta en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
Diseña estrategias para hacer contratos o convenios con las empresas.	Planificación estratégica, Negociaciones.	Pensamiento Analítico	Alto	Realiza análisis extremadamente complejos, organizando y secuenciando un problema o situación, estableciendo causas de hecho, o varias consecuencias de acción. Anticipa los obstáculos y planifica los siguientes pasos.
		Pensamiento Conceptual	Medio	Analiza situaciones presentes utilizando los conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos o principios adquiridos para solucionar problemas en la ejecución de programas, proyectos y otros.
Realiza o delega la adquisición de los productos que se necesitan en el local.	Gestión de Compras.	Generación de Ideas	Medio	Desarrolla estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.
		Orientación / Asesoramiento	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
Supervisa el traslado e ingreso de la mercadería a la bodega del local.	Gestión de Compras.	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
		Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.
Supervisa el control del inventario de los bienes y productos del Comercial.	Control de inventario, Auditoría de inventario.	Flexibilidad	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para el comercial.
		Trabajo en Equipo	Alto	Crema un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas del comercial.
Revisa y verifica la información de los productos ingresados en el inventario del comercial.	Control de inventario, Almacenaje.	Contrucciones de Relaciones	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y el comercial, que le permitan alcanzar los objetivos planteados.
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.

Fuente: Ministerio de Trabajo.

Tabla 7 Descripción de puesto Asistente de Bodega.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO								
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA				
Código:	01.05	INTERFAZ: Jefe de compras, Asistentes, Empresas externas.		Nivel de Instrucción:	Tercer año o sexto semestre aprobado			
Denominación del Puesto:	Asistente de bodega							
Nivel:	Profesional							
Unidad Administrativa:	Abastecimiento							
Rol:	Ejecución de Procesos			Área de Conocimiento:	Administración, Economía, Finanzas, Contabilidad o Afines.			
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA					
Colaborar en los procesos de abastecimiento e inventario del Comercial.			Tiempo de Experiencia:	3 meses				
			Especificidad de la experiencia	Soporte operativo en el área de compras, capacidad de negociación, relaciones humanas.				
			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			Temática de la Capacitación		
						Herramientas informáticas, relaciones personales, negociaciones.		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS				
Colabora en la gestión de adquisición de mercadería.	Gestión de compras.	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable				
		Pensamiento Conceptual	Medio	Analiza situaciones presentes utilizando los conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos o principios adquiridos para solucionar problemas en la ejecución de programas, proyectos y otros.				
Registra la información de todas las compras y pedidos que se han realizado.	Herramientas informáticas, Gestión de compras.	Orientación / Asesoramiento	Medio	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.				
		Organización de la Información	Medio	Clasifica y captura información técnica para consolidarlos.				
Realiza el control del inventario del comercial.	Auditoría de inventario.	Pensamiento Analítico	Medio	Establece relaciones causales sencillas para descomponer los problemas o situaciones en partes. Identifica los pros y los contras de las decisiones. Analiza información sencilla.				
		Comprensión Escrita	Bajo	Lee y comprende la información sencilla que se le presenta en forma escrita y realiza las acciones pertinentes que indican el nivel de comprensión.				
				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES				
Ordena y almacena los productos adquiridos en cada perchas.	Control de inventario.	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable				
		Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.				
Realiza el control de la mercadería que ingresa validando con la factura de compras.	Control de inventario.	Orientación de Servicio	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.				
		Orientación a los Resultados	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.				
Participa en la auditoría de bienes del comercial.	Auditoría de inventario.	Contrucciones de Relaciones	Medio	Construye relaciones, tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.				
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.				

Fuente: Ministerio de Trabajo.

Tabla 8 Descripción de puesto Jefe de Ventas.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO				
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA
Código:	01.06	INTERFAZ: Gerente General, Jefes y Asistentes departamentales, clientes.		Nivel de Instrucción: Tercer Nivel
Denominación del Puesto:	Jefe de Ventas			
Nivel:	Profesional			
Unidad Administrativa:	Ventas			
Rol:	Ejecución y Supervisión de Procesos			Área de Conocimiento: Administración, Economía, Finanzas o Afines.
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Supervisar y controlar la venta de productos del comercial.		Tiempo de Experiencia:	1 años	
		Especificidad de la experiencia	Gestión de Ventas, Cuadros de Caja, Manejo de Personal, Herramientas Ofimática, Atención a Clientes, Control de Mercadería.	
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
		Temática de la Capacitación Control de Bienes y Existencias, Orden de despachos, Supervisor de personal y productos.)		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS
Supervisa al personal de ventas encargadas de atender al cliente en la caja.	Gestión de ventas, Relaciones humanas.	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
		Pensamiento Conceptual	Medio	Analiza situaciones presentes utilizando los conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos o principios adquiridos para solucionar problemas en la ejecución de programas, proyectos y otros.
Supervisa al personal que ordena los productos en las perchas del local comercial.	Normas de control interno.	Pensamiento Analítico	Bajo	Realiza una lista de asuntos a tratar asignando un orden o prioridad determinados. Establece prioridades en las actividades que realiza.
		Monitoreo y Control	Alto	Desarrolla mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.
		Pensamiento Crítico	Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.
Verifica la gestión de ventas por cualquier inconveniente que se presente en la caja.	Normas de control interno.	Generación de Ideas	Bajo	Identifica procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes usuarios.
		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
Controla el stock de productos que están en las perchas, para reabastecer.	Control de inventarios.	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
		Flexibilidad	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.
Controla el ingreso de dinero por las ventas diarias.	Control de efectivo.	Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.
		Contrucciones de Relaciones	Medio	Construye relaciones, tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.
Participa en la constatación física de los productos que tiene el Comercial.	Control de inventarios.	Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnóstica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro del comercial, con un sentido claro de lo que que es influir en el comercial.

Fuente: Ministerio de Trabajo.

Tabla 9 Descripción de Puesto Asistente de Ventas - Cajero(a).

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO						
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	01.07	INTERFAZ:		Nivel de Instrucción:	Bachiller	
Denominación del Puesto:	Asistente de ventas - Cajero/a	Jefe de Ventas, Asistentes departamentales, clientes.				
Nivel:	No Profesional					
Unidad Administrativa:	Ventas					
Rol:	Ejecución de Procesos			Área de Conocimiento:	Administración, Economía, Finanzas o afines.	
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Colabora en los procesos de ventas, en la atención al cliente y la función de cobro por la ventas de productos.			Tiempo de Experiencia:	No requerida		
			Especificidad de la experiencia	Atención al Cliente, Gestión de Cobros, Manejo de Dinero, Gestión de Ventas.		
			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
			Temática de la Capacitación			
			Control de Ventas, Herramientas Informáticas, Relaciones Personales.			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Atiende y orienta a los usuarios hacia los requerimientos que solicitan.		Atención usuarios, Relaciones personales.		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Pensamiento Conceptual	Bajo	Utiliza conceptos básicos, sentido común y la experiencias vividas en la solución de problemas inherentes al desarrollo de las actividades del puesto.
Realiza la gestión de cobro a los clientes por los productos que llevan.		Manejo de Dinero, Herramientas informáticas.		Pensamiento Analítico	Bajo	Realiza una lista de asuntos a tratar asignando un orden o prioridad determinados. Establece prioridades en las actividades que realiza.
				Organización de la Información	Medio	Clasifica y captura información técnica para consolidarlos.
Contabiliza el dinero de las ventas que se han producido.		Manejo de dinero, Control de efectivo.		Generación de Ideas	Bajo	Identifica procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes usuarios.
				Organización de la Información	Bajo	Clasifica documentos para su registro.
				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
Informa a su inmediato superior algún inconveniente que se le presente.		Relaciones personales.		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Flexibilidad	Bajo	Aplica normas que dependen a cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.
Participa en la constatación física del inventario de productos del comercial.		Control de inventario, Auditoría.		Orientación a los Resultados	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.
				Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.
Colabora en funciones que le sean asignadas.		Normas y políticas.		Orientación de Servicio	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.
				Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimiento establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.

Fuente: Ministerio de Trabajo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIAL SANDRITA	FUNCIÓN: CPA GESTIÓN
	PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTO DE PRODUCTOS	
Inicia:	Solicitar listado de productos a comprar.	Fec. Emisión: Noviembre 2016
Termina:	Recibir el listado de productos a comprar	Fec. Revisión: Noviembre 2016

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD DE TRABAJO
1.	<p>OBJETIVO</p> <p>Establecer la normativa y actividades que se deben realizar para la adquisición de mercadería para el Comercial Sandrita y reabastecer el inventario.</p>	
2.	<p>ALCANCE</p> <p>Este procedimiento debe ser revisado y utilizado por el personal que labora en el comercial Sandrita, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados y la realización de estas actividades.</p>	
3.	<p>RESPONSABILIDADES</p> <p>Es obligación del responsable de la bodega:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar el control de los productos que están en la bodega. • Verificar los productos que tienen mayor salida para hacer la respectiva solicitud de compras. • Tener conocimiento de los productos sustitutos para reemplazar los que tienen mayor salida. 	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Teresa Alvarado Jaramillo			Noviembre 2016
CPA			Página 29

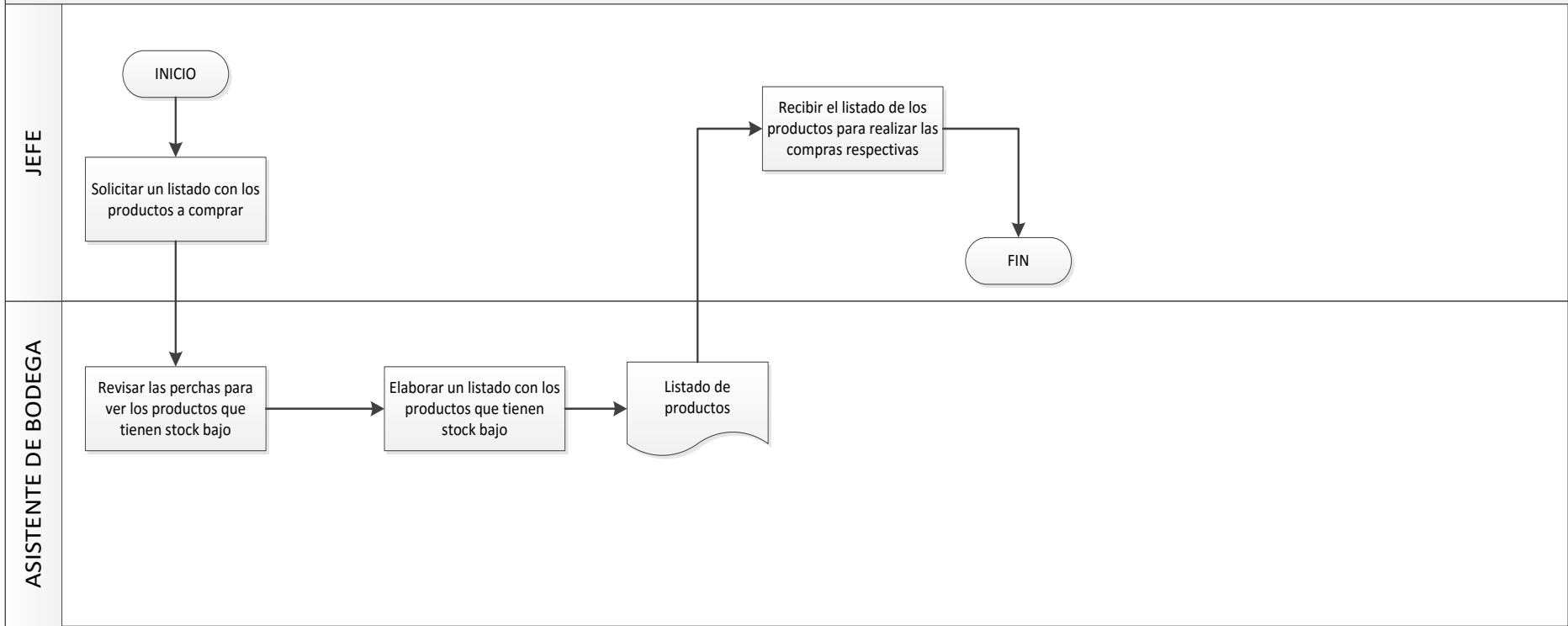
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIAL SANDRITA	FUNCIÓN: CPA GESTIÓN
	PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTO DE PRODUCTOS	
Inicia:	Solicitar listado de productos a comprar.	Fec. Emisión: Noviembre 2016
Termina:	Recibir el listado de productos a comprar	Fec. Revisión: Noviembre 2016

4.	POLÍTICAS Y NORMAS DE CONTROL INTERNO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe llevar el control del inventario que existe en la bodega considerando los productos que tiene mayor acogida, los que menos salida tiene y los que están caducados, esto con el propósito de tener una excelente organización de la mercadería. • Cuando el stock de un producto este por terminar, se debe comunicar su estado para abastecer el inventario y evitar contratiempos, esto debe ser iniciativa del responsable de la bodega. 	
5	PROCEDIMIENTO	<u>Jefe del local Comercial.</u>
5.1	Solicitar al responsable de la bodega los productos que se deben comprar para reabastecer el inventario de la bodega.	<u>Asistente de bodega.</u>
5.2	Revisar las perchas de la bodega para verificar los productos que su stock es bajo o que se han terminado.	
5.3	Elaborar un listado de los productos que su stock está por terminar o se ha terminado, para poder presentar un informe y se proceda con la compra del mismo. El informe debe ser entregado al jefe para la compra de la mercadería que se necesita.	<u>Jefe del local comercial.</u>
5.4	Recibir el listado de los productos para proceder con las compras respectivas.	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Teresa Alvarado Jaramillo			Noviembre 2016
CPA			Página 30

DIAGRAMA DE FLUJO
PROCESO: ABASTECIMIENTO
SUB PROCESO: REQUERIMIENTO DE PRODUCTOS

Status: Actualizado
 Fecha Elaboración: Noviembre/2016



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Teresa Alvarado Jaramillo			Noviembre 2016
CPA			Página 31

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIAL SANDRITA	FUNCIÓN: CPA GESTIÓN
	PROCEDIMIENTO: COMPRA DE MERCADERÍA	
Inicia:	Visitar el comercial donde se va a realizar la compra.	Fec. Emisión: Noviembre 2016
Termina:	Trasladar la mercadería al local.	Fec. Revisión: Noviembre 2016

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD DE TRABAJO
1.	<p>OBJETIVO</p> <p>Establecer la normativa y actividades que se deben realizar para la adquisición de mercadería para el Comercial Sandrita y reabastecer el inventario.</p>	
2.	<p>ALCANCE</p> <p>Este procedimiento debe ser revisado y utilizado por el personal que labora en el comercial Sandrita, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados y la realización de estas actividades.</p>	
3.	<p>RESPONSABILIDADES</p> <p>Es obligación del responsable de la bodega:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar el control de los productos que están en la bodega. • Verificar los productos que tienen mayor salida para hacer la respectiva solicitud de compras. • Tener conocimiento de los productos sustitutos para reemplazar los que tienen mayor salida. <p>Es obligación del responsable del encargado de compras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar las compras de los productos que se necesitan para abastecer la bodega y satisfacer las necesidades de los clientes. 	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Teresa Alvarado Jaramillo			Noviembre 2016
CPA			Página 32

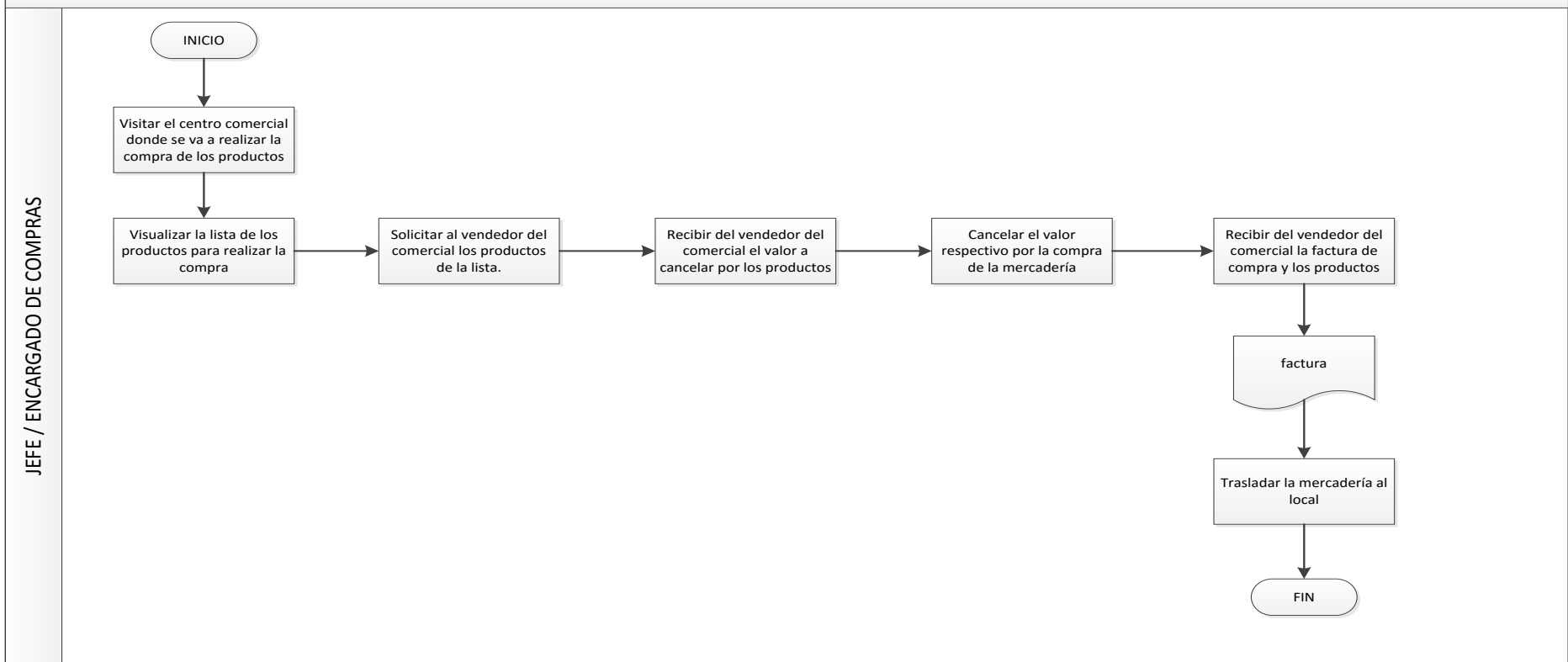
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIAL SANDRITA	FUNCIÓN: CPA GESTIÓN
	PROCEDIMIENTO: COMPRA DE MERCADERÍA	
Inicia:	Visitar el comercial donde se va a realizar la compra.	Fec. Emisión: Noviembre 2016
Termina:	Trasladar la mercadería al local.	Fec. Revisión: Noviembre 2016

4.	POLÍTICAS Y NORMAS DE CONTROL INTERNO	<u>Jefe del local Comercial.</u>
	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el stock de un producto este por terminar, se debe comunicar su estado para abastecer el inventario y evitar contratiempos, esto debe ser iniciativa del responsable de la bodega. • Se deben realizar la compra de los productos verificando la opción más rentable para su adquisición, tener convenios con el comercial mayorista, velar por tener los productos en primera que más acogida tiene en los clientes. 	
5	PROCEDIMIENTO	
5.1	Visitar el centro comercial donde se va a realizar la compra de los productos.	
5.2	Revisar la lista de productos que se va a adquirir, visualizando la cantidad de los mismos.	
5.3	Solicitar al vendedor del local donde se realiza la compra, los productos detallados en la lista con la cantidad respectiva.	
5.4	Recibir del vendedor del local comercial, el valor a pagar por los productos adquiridos.	
5.5	Cancelar el valor respectivo de los productos adquiridos.	
5.6	Recibir del vendedor del local comercial, la factura por la compra y la mercadería adquirida.	
5.7	Trasladar los productos adquiridos al Comercial Sandrita.	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Teresa Alvarado Jaramillo			Noviembre 2016
CPA			Página 33

**DIAGRAMA DE FLUJO
PROCESO: ABASTECIMIENTO
SUB PROCESO: COMPRA DE MERCADERÍA**

Status: actualizado
Fecha Elaboración: Noviembre/2016



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Teresa Alvarado Jaramillo			Noviembre 2016
CPA			Página 34

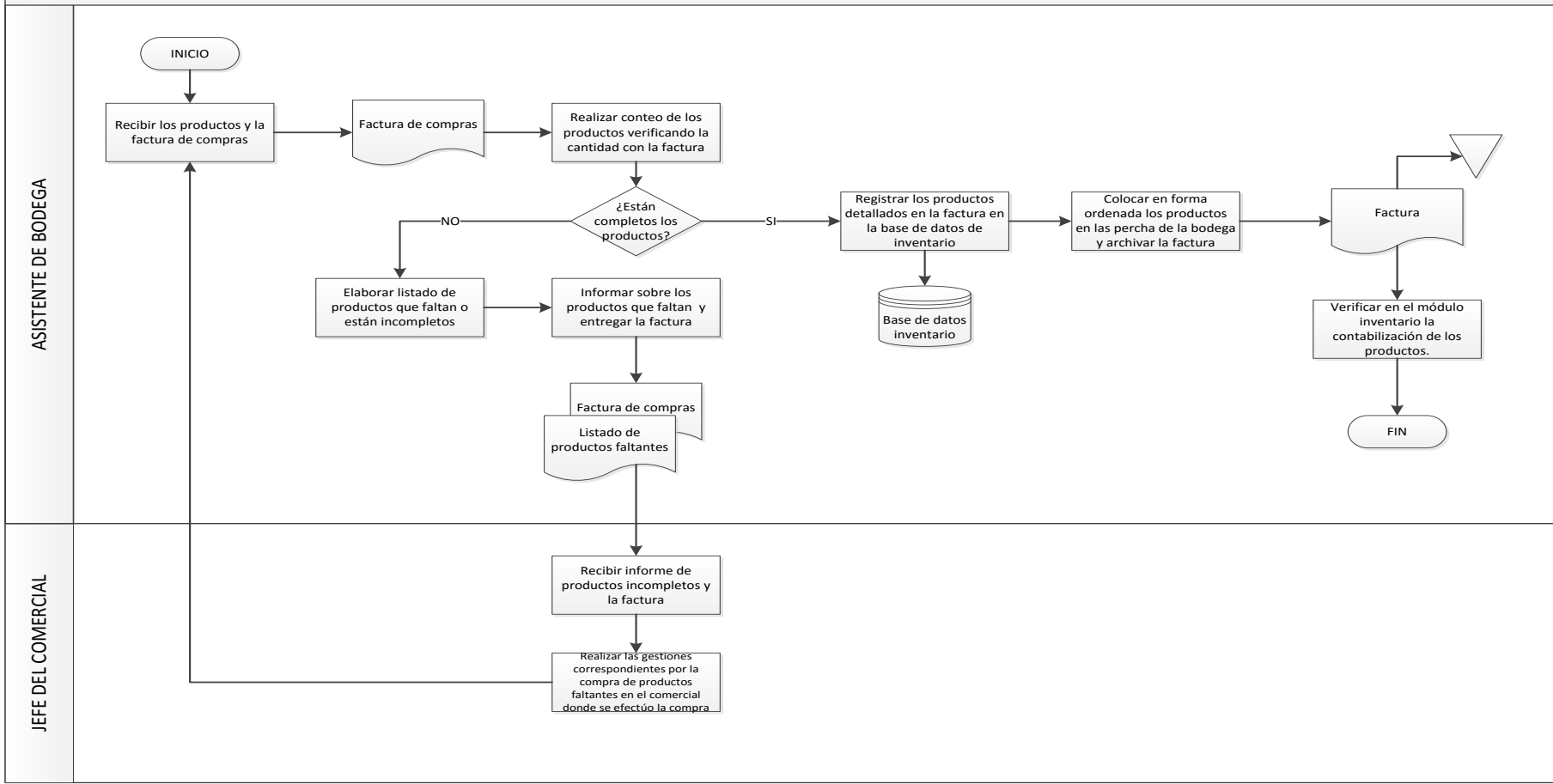
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIAL SANDRITA	FUNCIÓN: CPA GESTIÓN
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PROUDCTOS	
Inicia:	Recibir los productos y la factura de compras.	Fec. Emisión: Noviembre 2016
Termina:	Verificar la contabilización de los productos en el inventario.	Fec. Revisión: Noviembre 2016

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD DE TRABAJO
1.	<p>OBJETIVO</p> <p>Establecer la normativa y actividades que se deben realizar para la adquisición y almacenamiento de los productos en el Comercial Sandrita.</p>	
2.	<p>ALCANCE</p> <p>Este procedimiento debe ser revisado y utilizado por el personal que labora en el comercial Sandrita, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados y la realización de estas actividades.</p>	
3.	<p>RESPONSABILIDADES</p> <p>Es obligación del responsable de la bodega:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el ingreso de los productos, constatando físicamente la cantidad y estado de los mismos. • Comunicar la falta de un producto para que se ejecute la acción respectiva. • Organizar y colocar en su respectivo sitio los productos adquiridos. 	
4.	<p>POLÍTICAS Y NORMAS DE CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe llevar el control del inventario que existe en la bodega considerando los productos que tiene mayor acogida, los que menos salida tiene y los que están caducados, esto con el propósito de tener una excelente organización de la mercadería. • El espacio físico donde los productos están almacenados, debe estar organizado y en buenas condiciones para la fácil administración del inventario y cuando llegue los productos comprados, se los pueda ubicar de forma ordenada. 	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Teresa Alvarado Jaramillo			Noviembre 2016
CPA			Página 35

DIAGRAMA DE FLUJO
PROCESO: BODEGA
SUB PROCESO: RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA

Status: actualizado
 Fecha Elaboración: Noviembre/2016



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Teresa Alvarado Jaramillo			Noviembre 2016
CPA			Página 37

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIAL SANDRITA	FUNCIÓN: CPA GESTIÓN
	PROCEDIMIENTO: VENTA DE PRODUCTO	
Inicia:	Atender al cliente por la adquisición de productos.	Fec. Emisión: Noviembre 2016
Termina:	Entregar factura original y la copia se archiva.	Fec. Revisión: Noviembre 2016

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD DE TRABAJO
1.	<p>OBJETIVO</p> <p>Establecer la normativa y actividades que se deben realizar para llevar el control y venta de productos, ofreciendo un trato cordial a los clientes y satisfacer sus necesidades.</p>	
2.	<p>ALCANCE</p> <p>Este procedimiento debe ser revisado y utilizado por el personal que labora en el comercial Sandrita, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados y la realización de estas actividades.</p>	
3.	<p>RESPONSABILIDADES</p> <p>Es obligación del asistente de ventas o cajero:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar una excelente atención al cliente que se acercan al local comercial por la adquisición de productos. • Realizar la gestión de cobro a los clientes que llevan los productos del local comercial. • Generar facturas y entregar la original al cliente por la venta de uno o varios productos. 	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Teresa Alvarado Jaramillo			Noviembre 2016
CPA			Página 38

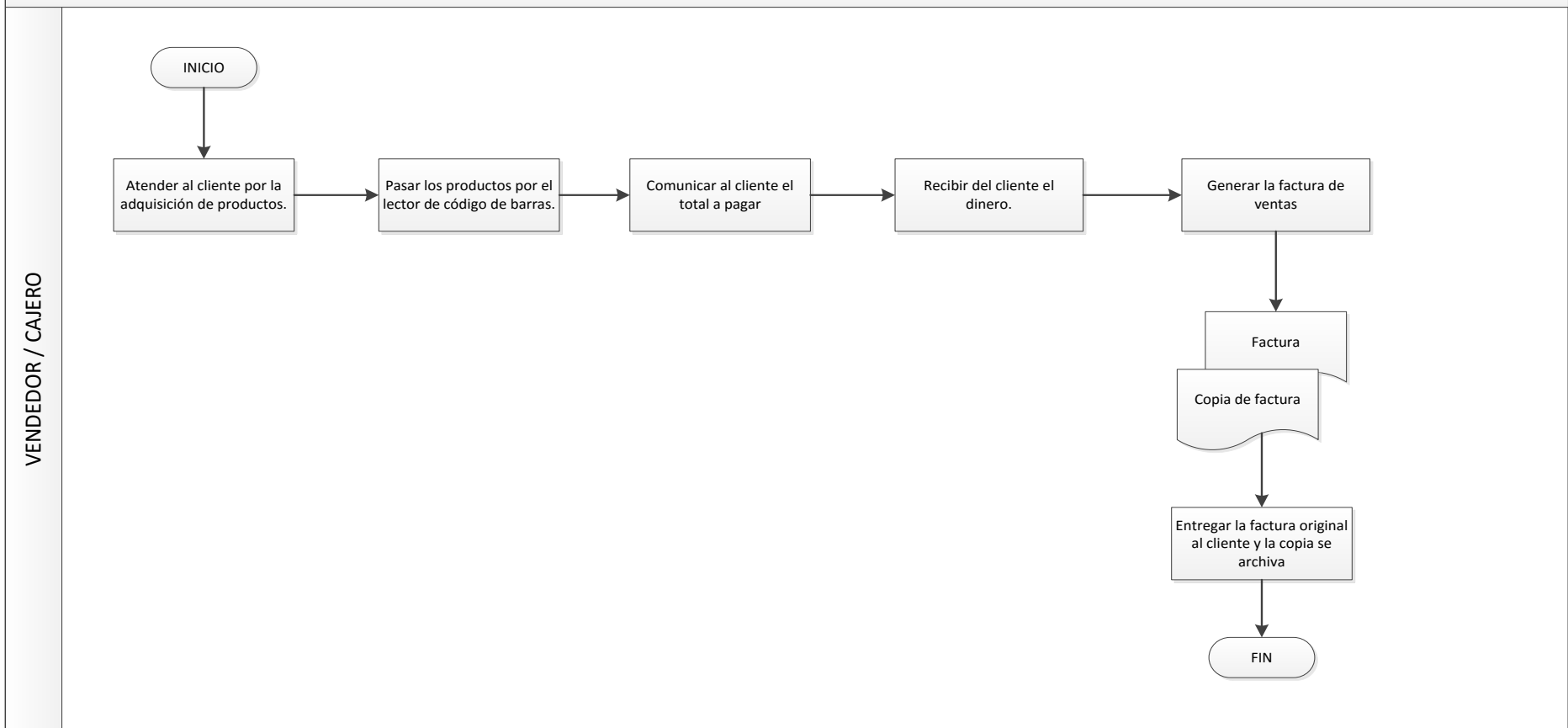
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIAL SANDRITA	FUNCIÓN: CPA GESTIÓN
	PROCEDIMIENTO: VENTA DE PRODUCTO	
Inicia:	Atender al cliente por la adquisición de productos.	Fec. Emisión: Noviembre 2016
Termina:	Entregar factura original y la copia se archiva.	Fec. Revisión: Noviembre 2016

4.	<p>POLÍTICAS Y NORMAS DE CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • La atención al cliente es esencial en el Comercial Sandrita, por lo tanto, el personal que está en caja debe ser cordial con las personas que ingresan al local y que cancelan el valor de los productos que llevan. • El dinero de las ventas que se realizan, debe ser contabilizado por el cajero bajo la supervisión del jefe de ventas, y deje quedar en caja el suelto o dinero necesario para las actividades diarias. • Los productos deben ser pasados por el lector de código de barra para que se genere el valor a pagar por la compra de los mismos. 	
5	PROCEDIMIENTO	
5.1	Atender los requerimientos de los clientes por los productos que desean adquirir.	<u>Asistente de ventas Cajero</u>
5.2	Pasar los productos que el cliente va a comprar por el lector de código de barra, para calcular el total a pagar por los mismos.	
5.3	Comunicar al cliente el valor a pagar por los productos que va a llevar.	
5.4	Recibir el dinero por los productos que el cliente va a llevar.	
5.5	Generar la factura por la venta de productos.	
5.6	Entregar la factura original al cliente y la copia de la misma se archiva.	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Teresa Alvarado Jaramillo			Noviembre 2016
CPA			Página 39

**DIAGRAMA DE FLUJO
PROCESO: VENTAS
SUB PROCESO: VENTA DE PRODUCTOS**

Status: actualizado
Fecha Elaboración: Noviembre/2016



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Teresa Alvarado Jaramillo			Noviembre 2016
CPA			Página 40

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIAL SANDRITA	FUNCIÓN: CPA GESTIÓN
	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDA DE PRODUCTOS	
Inicia:	Verificar los productos de las perchas que se están agotando.	Fec. Emisión: Noviembre 2016
Termina:	Colocar los productos en las perchas respectivas.	Fec. Revisión: Noviembre 2016

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD DE TRABAJO
1.	OBJETIVO Establecer la normativa y actividades que se deben realizar para llevar el control y venta de productos, ofreciendo un trato cordial a los clientes y satisfacer sus necesidades.	
2.	ALCANCE Este procedimiento debe ser revisado y utilizado por el personal que labora en el comercial Sandrita, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados y la realización de estas actividades.	
3.	RESPONSABILIDADES Es obligación del asistente ventas/cajero, Asistente de bodega: <ul style="list-style-type: none"> • Brindar una excelente atención al cliente que se acercan al local comercial por la adquisición de productos. • Verificar las perchas del comercial para reabastecer los productos que tienen mayor acogida. • Verificar y abastecer las perchas que se están quedando sin productos. Es obligación del jefe de ventas: <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y controlar el estado de las perchas del comercial para reabastecer las que están con menor cantidad de productos. • Supervisar que el personal trabaje con diligencia en el abastecimiento de las perchas y atención a los clientes. 	
4.	POLÍTICAS Y NORMAS DE CONTROL INTERNO <ul style="list-style-type: none"> • La atención al cliente es esencial en el Comercial Sandrita, por lo tanto, el personal que está encargada de las perchas debe ser cordial con las personas que ingresan al local. 	

Elaborado por: Teresa Alvarado Jaramillo CPA	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha: Noviembre 2016 Página 41
---	----------------------	----------------------	--

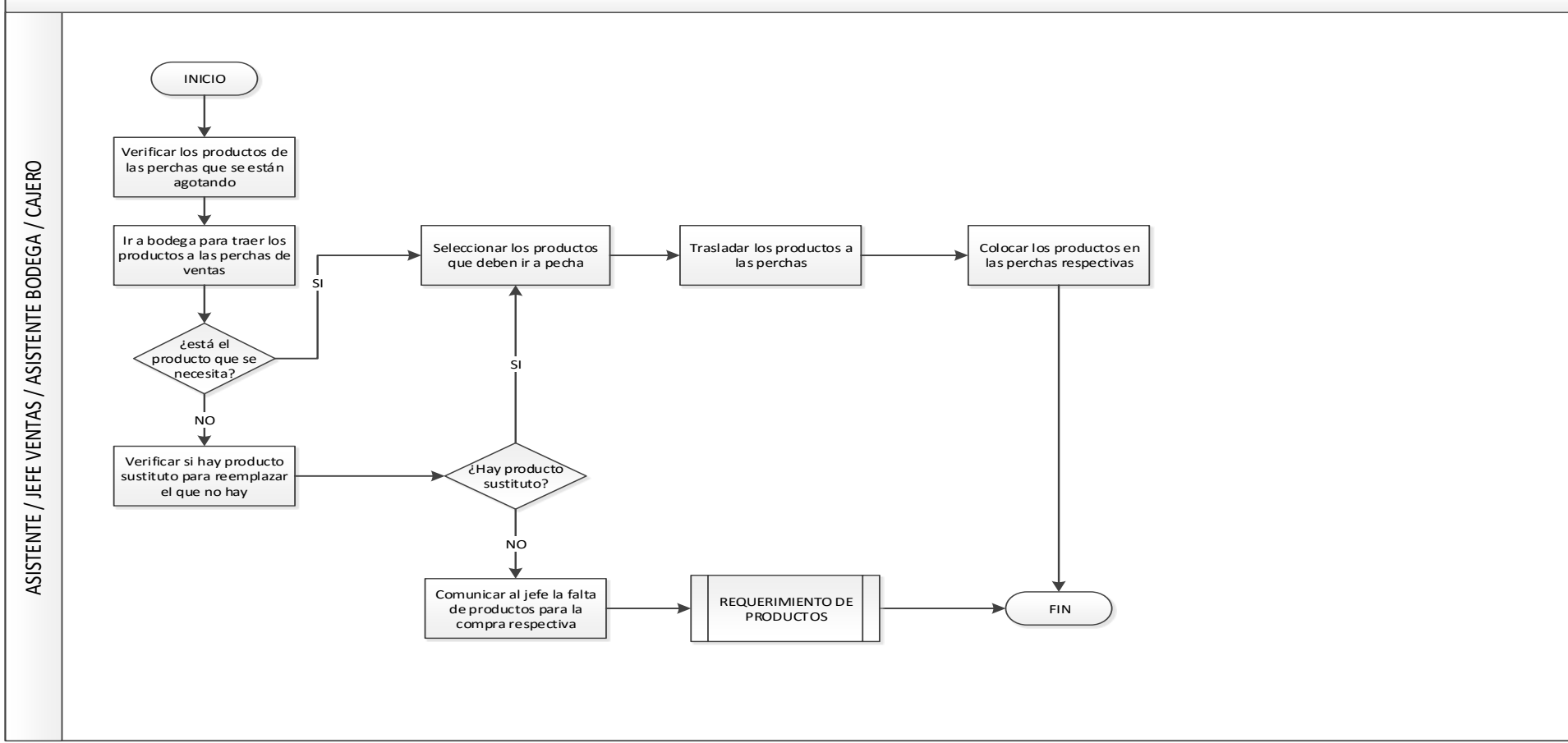
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIAL SANDRITA	FUNCIÓN: CPA GESTIÓN
	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDA DE PRODUCTOS	
Inicia:	Verificar los productos de las perchas que se están agotando.	Fec. Emisión: Noviembre 2016
Termina:	Colocar los productos en las perchas respectivas.	Fec. Revisión: Noviembre 2016

<ul style="list-style-type: none"> • Las perchas del local comercial deben ser abastecidas con precaución y diligencia, es esencial que los clientes vean perchas llenas y con los productos que ellos requieren. • Los supervisores deben velar porque el personal que labora en las perchas actúen con diligencia y prontitud ante los requerimientos de los clientes. <p>5 PROCEDIMIENTO</p> <p>5.1 Verificar las perchas y los productos que se están agotando para reabastecerlos.</p> <p>5.2 Ir a la bodega para verificar si hay productos que se necesitan para reabastecer las perchas. ¿Está el producto que se necesita para reabastecer las perchas? SI: Continúa actividad 5.5 NO: Continúa Actividad 5.3</p> <p>5.3 Verificar si existen productos sustitutos para el producto que tiene mayor acogida por los clientes. ¿Existe producto sustituto? SI: Continúa Actividad 5.5 No: Continúa Actividad 5.4</p> <p>5.4 Comunicar al jefe de compras o a su asistente la falta de productos para que se realice la compra de los productos que se necesitan. Continúa procedo de Requerimiento de Productos. Fin de proceso.</p> <p>5.5 Seleccionar los productos que deben ir a las perchas.</p> <p>5.6 Trasladar los productos a las perchas correspondientes.</p> <p>5.7 Colocar de forma ordenada los productos en las perchas.</p>	<p><u>Jefe de ventas y Asistentes de ventas, bodega.</u></p>
--	---

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Teresa Alvarado Jaramillo			Noviembre 2016
CPA			Página 42

DIAGRAMA DE FLUJO
PROCESO: VENTAS
SUB PROCESO: CONTROL DE SALIDA DE PRODUCTOS

Status: Actualizado
 Fecha Elaboración: Noviembre/2016



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
Teresa Alvarado Jaramillo			Noviembre 2016
CPA			Página 43

3.2. Conclusiones

Después de haber culminado el presente caso de estudio se comprueba haber alcanzado el objetivo propuesto, al desarrollar y presentar el sistema de control de inventarios para el Comercial Sandrita; se han establecido las siguientes conclusiones:

- Debido a la inexistencia de un sistema de control interno de inventarios del Comercial Sandrita, este es afectado en la coordinación de sus procesos, dado que, no se puede identificar con exactitud la rotación del producto.
- Los empleados del comercial no cuentan con un Descripción del Cargo de acuerdo al cargo que están desempeñando, por lo que existe la duplicidad de actividades y procedimiento, lo cual produce que todo se realice de manera empírica.
- El inventario no recibe el tratamiento adecuado, debido a la falta de políticas y procedimientos que establezcan claramente las normas o lineamientos que están ligados a los diferentes procesos y aquellas actividades que deberán seguirse con el fin de que el movimiento del inventario se desempeñe de la mejor manera.
- Con la implementación del presente sistema de control interno que está diseñado por manuales de funciones, manuales de políticas y procedimientos, y diagramas de flujos mejoraran de manera significativa al buen desenvolvimiento del manejo del inventario del Comercial.

3.3. Recomendaciones

- En primera instancia para que el Comercial Sandrita tenga un mejor funcionamiento a nivel global del comercial, debería contar con una estructura organizacional y funcional especificando claramente los requisitos para un desempeño excelente.
- Es necesario que se cumplan los manuales de funciones presentados para reforzar la competitividad y el crecimiento profesional de las personas que estarán de ahora en adelante al frente de los diferentes cargos presentados para el manejo del inventario.
- En cuanto a los manuales de políticas y procedimientos se deberán dar a conocer a cada uno de los involucrados en realizar los procesos que se han establecido, con el fin de tener un comercial ordenado al distribuir el inventario, el mismo que es considerado como la principal fuente de ingreso para el comercial.
- El Comercial deberá establecer manuales de políticas, funciones y procedimientos en las áreas que son ajenas al inventario para tener una homogeneidad de labores, de esta manera llegara a la calidad total, teniendo la oportunidad de crecimiento empresarial.

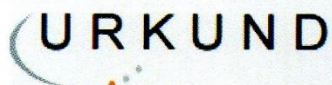
BIBLIOGRAFÍA

- 1) Aguirre Choix, R., & Armenta Velazquez, C. E. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *El Buzón de Pacioli*, 1-17.
- 2) Alvarez Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Mexico: Panorama .
- 3) Alvin A, A., Randal J , E., & Mark S, B. (2007). *Auditoria un Enfoque Integral*. Mexico: Pearson Education.
- 4) Barquero, M. (2013). *Manual Práctico de Control Interno*. Barcelona: Profit.
- 5) Bravo Valdivieso, M. (2004). *Contabilidad General*. Ecuador: Nuevo Día.
- 6) Chaca Aguirre, A. P., & Alvarez, A. P. (2011). *Tesis*. Cuenca: Recuperado a partir de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1254>.
- 7) Chumpitaz, D. O. (2015). Caracterización del control interno en la gestion de las empresas comerciales del Perú 2013. *In Crescendo*, 64-73.
- 8) Contraloría General del Estado. (s.f.). *Mincetur*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2016, de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjM597XsrvQAHWGTSYKHVCAAjkQFggrMAI&url=http%3A%2F%2Fww2.mincetur.gob.pe%2Fwp-content%2Fuploads%2Fdocumentos%2Finstitucional%2Fsistema_de_control_interno%2FMarco_Co
- 9) Cruz Cruz, L. M. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflores. *FAREM-Estelí*, 26-33.
- 10) Estupiñán Gaitán, R. G. (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales. Analisis de informe COSO I y II*. Buenos Aires: e-libro, Corp.
- 11) Fonseca Borja, R. (2004). *Auditoria Interna*. Guatemala.
- 12) Fonseca Luna, O. (2011). *Sistema de Control Interno para organizaciones*. Lima: IICO.

- 13) Gómez-Selemeneva, D. B.-C.-C. (2013). El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba (Internal Control System for the Improvement of corporate Governance in Cuba). *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 1(2).
- 14) Gonzalez, G. (2012). *Manual de funciones*. Obtenido de manual de Funciones: Recuperado de: <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>.
- 15) Luna, O. F. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. oswaldo fonseca luna.
- 16) NIA 400. (Abril de 2011). *aempresarial*. Obtenido de <https://www.aempresarial.com>
- 17) Plasencia Asorey, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *Medisan*, 14(5), 0-0.
- 18) Ray, W., & Kurt, P. (2005). *Principios de Auditoria*. Mexico: Mc Graw Hill.
- 19) Rodríguez Samaniego, J. A., Chilán Menoscal, M. M., & Chóez Tumbaco, E. L. (2016). Tesis. Guayaquil: Recuperado a partir de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5127>.
- 20) Sánchez Vera, C. L. (2012). Tesis. Quito: Recuperado a partir de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/584/1/T-UCE-0003-42.pdf>.
- 21) Sánchez, A. M. (2013). El control interno de una organización productora de café certificado, en Chiapas, México. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 17(33), 460-470.
- 22) Sanjinés Jaramillo, L. (21 de Noviembre de 2016). Historia del Comercial Sandrita. (T. J. Alvarado Jaramillo, Entrevistador)
- 23) Saona Gómez, M. S. (2014). Tesis. Guayaquil: Recuperado a partir de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2511>.

ANEXOS

ANEXO #1 Resultado del análisis del plagio



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Caso de Estudio Alvarado Teresa.docx (D24128062)
Submitted: 2016-12-07 06:30:00
Submitted By: talvarado1994@hotmail.com
Significance: 4 %

Sources included in the report:

CASO DE ESTUDIO DAVID RONQUILLO C.docx (D24128117)
PROYECTO GASOLINERA.docx (D24128072)
CASO DE ESTUDIO-IRIS CANTILLO ALVARADO.docx (D24128093)
TRABAJO AUTONOMO 2.docx (D15776137)
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2511>
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5127>
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1254>

Instances where selected sources appear:

10

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "R. Alvarado", written over the number "10".


ANEXO # 2 Carta de autorización

Milagro, 17 de Noviembre del 2016

COMERCIAL SANDRITA

Por medio de la presente autorizo a la Srta. **ALVARADO JARAMILLO TERESA JESÚS**, con C.I. **092640282-7**, haga uso de la información necesaria del comercial para la elaboración del caso de estudio que tiene por temática **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS”** para la previa obtención del título profesional de **INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA** de la **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**.

Atentamente,



Sr. Luis Samínés Jaramillo
Propietario del Comercial Sandrita

ANEXO #3 Formato de fichas

<i>Ficha de Observación</i>		Fecha:
Nombre de la empresa: Área: Actividad: Observador:		Ficha #
OBSERVACIONES		COMENTARIOS
Elaborado por:		

	Ficha para registro de información ENTREVISTA	<i>Fecha:</i>
	LUGAR: ENTREVISTADO: ENTREVISTADOR (A):	
<p>La siguiente entrevista es una técnica de recolección de información que la considero importante para la realización del caso de estudio que es indispensable para obtener mi título profesional de Ingeniería en Contaduría Pública, dicha entrevista será realizada con el fin de conocer la historia y la evolución que ha tenido el comercial en estos últimos años.</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1) ¿Cuánto tiempo lleva su negocio abierto? 2) ¿Cuál es su actividad principal? 3) ¿De qué manera lleva el registro de los inventarios? 4) ¿Qué método de valorización utiliza para los inventarios? 5) ¿Realiza los conteos físicos del inventario que reposa en bodega? 6) ¿Existe control sobre el máximo y mínimo de existencias? 7) ¿Conoce usted la función que cumple un sistema de control interno en una compañía? 		
Elaborado por:		

ANEXO # 4 Entrevista al propietario del Comercial Sandrita



ANEXO # 5 Estructura organizacional.

